

Código: 03066

Unidad Formativa:
UF0521 - Comunicación oral y escrita en la empresa

Módulo: MF0970_1 - OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

Certificado de Profesionalidad:
ADGG0408 - OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

Modalidad: ONLINE

Duración: 70h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al personal administrativo, de secretaría y de atención al cliente para desenvolverse con eficacia en la comunicación oral y escrita dentro del entorno empresarial, tanto en el trato presencial y telefónico como en la elaboración de documentos profesionales. A lo largo del recorrido se abordan el lenguaje oral y no verbal, las pautas de comportamiento y la imagen corporativa, la escucha activa y el tratamiento de objeciones, quejas y reclamaciones, junto con los protocolos de seguridad, registro y confidencialidad. La parte práctica ocupa un lugar central: se aplican técnicas de redacción, corrección y planificación de textos, se utilizan equipos y sistemas de comunicación escrita y se manejan herramientas informáticas como el correo electrónico, la agenda electrónica y el procesador de texto. Al finalizar, el alumnado será capaz de comunicarse con claridad, corrección y profesionalidad en los distintos canales de la empresa, adaptando el mensaje a cada interlocutor y situación y gestionando la información con criterios de calidad y confidencialidad.

Contenidos

Módulo 1: La comunicación oral en la empresa
1.1 - El lenguaje oral: concepto y características
1.2 - Elementos, funciones y clases de comunicación oral
1.3 - Planificación y formas de la comunicación oral: entrevista, reunión y debate
1.4 - La comunicación no verbal: mensajes, recursos y aspectos clave
1.5 - Comunicación presencial: imagen corporativa, escucha y trato con el cliente
1.6 - Tratamiento de objeciones, quejas y reclamaciones
1.7 - La comunicación telefónica en la empresa: pautas, protocolos y tipos de llamadas
1.8 - Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica
Resumen del módulo 1
Módulo 2: La comunicación escrita en la empresa
2.1 - La escritura como medio de comunicación y el mensaje escrito
2.2 - Características y tipos de comunicaciones escritas
2.3 - Principios de redacción y planificación de textos
2.4 - Corrección sintáctica, gramatical y ortográfica
2.5 - Signos de puntuación, abreviaturas y siglas
2.6 - Equipos y sistemas de comunicación escrita
2.7 - Comunicaciones internas breves: avisos, rótulos y comunicados
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Aplicaciones y medios informáticos para la comunicación empresarial
3.1 - El correo electrónico: elementos y composición del mensaje
3.2 - Gestión del correo electrónico: envío, recepción y archivo
3.3 - La agenda electrónica: contactos y calendario
3.4 - Organización de tareas y notas en herramientas digitales
3.5 - El procesador de texto: estructura y funciones
3.6 - Gestión, formato y edición de documentos
3.7 - Modelos de documentos e impresión
Resumen del módulo 3