Código: 03076

Unidad Formativa:
MF0975_2 - Técnicas de recepción y comunicación

Módulo: MF0975_2 - TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

Certificado de Profesionalidad:
ADGG0208 - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Modalidad: ONLINE

Duración: 90h.

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 alumnado para desenvolverse con profesionalidad en la recepción, la comunicación y la gestión documental de organizaciones privadas y administraciones públicas, atendiendo a interlocutores internos y externos. El alumnado aprende a interpretar la estructura organizativa y los flujos de comunicación, a aplicar técnicas de comunicación oral, no verbal y escrita con calidad y asertividad, y a organizar la acogida de visitas, la atención telefónica y el registro y la distribución de la información y la documentación convencional o electrónica conforme a los manuales de procedimiento e imagen corporativa. La parte práctica ocupa un lugar central: se trabajan la elaboración de documentos e informes, el uso ágil de medios ofimáticos y telemáticos, la resolución de incidencias y el cumplimiento de las normas de seguridad, registro, confidencialidad y protección de datos. Al finalizar, el alumnado será capaz de gestionar con eficacia y cordialidad la comunicación de una organización o administración pública, prestando una atención de calidad y garantizando el tratamiento riguroso de la información.

Contenidos

Módulo 1: La comunicación en las organizaciones y en la Administración Pública
1.1 - Tipología de organizaciones por sector, tamaño y forma jurídica
1.2 - Estructura organizativa: modelos horizontal, vertical y transversal
1.3 - Estructura funcional y elaboración de organigramas
1.4 - Flujos de comunicación y representación gráfica de la información
1.5 - Canales de comunicación: tipos y características
1.6 - Estructura y funcionamiento de la Administración Pública
1.7 - Técnicas de trabajo en grupo y relaciones jerárquicas y funcionales
1.8 - Manuales de procedimiento e imagen corporativa
1.9 - Normativa sobre seguridad, registro, confidencialidad, protección de datos y comercio electrónico
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas
2.1 - La comunicación oral en la información y la atención internas y externas
2.2 - Habilidades sociales en la comunicación oral
2.3 - Protocolo aplicado a la comunicación oral
2.4 - Comunicación no verbal: gestos, postura y mirada
2.5 - Imagen personal: actitudes, usos y costumbres
2.6 - Criterios de calidad en la atención al cliente o interlocutor
2.7 - Empatía y principios básicos de la asertividad
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas
3.1 - Organización y mantenimiento del espacio físico de acogida
3.2 - Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos
3.3 - Control de entrada y salida de visitas y sus registros
3.4 - Funciones de las relaciones públicas en la organización
3.5 - Fases de la comunicación en recepción: acogida, identificación, gestión y despedida
3.6 - Técnicas de conducta y habilidades relacionales con los visitantes
3.7 - Escucha activa, empatía y aplicación de técnicas correctivas
3.8 - Formulación y gestión de incidencias básicas
3.9 - Normativa vigente en materia de registro
Resumen del módulo 3
Módulo 4: Comunicación telefónica en organizaciones y administraciones públicas
4.1 - Medios, equipos y usos habituales de la telefonía
4.2 - Manejo de centralitas telefónicas
4.3 - La comunicación en redes intranet e Internet
4.4 - Modelos de comunicación telefónica y barreras en la transmisión de la información
4.5 - Comunicación comercial básica por teléfono
4.6 - Expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica
4.7 - Recepción, identificación, ausencias, peticiones e inscripciones
4.8 - Destrezas en la recepción y realización de llamadas
4.9 - Normativa sobre seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas

Resumen del módulo 4
Módulo 5: Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales
5.1 - Formatos tipo de impresos y documentos: tipología y características
5.2 - Normas ortográficas, sintácticas y léxicas, y abreviaturas comerciales y oficiales
5.3 - Técnicas de comunicación escrita e identificación de documentos
5.4 - Mensajes por correo electrónico y correo postal
5.5 - Estructura y redacción de cartas comerciales
5.6 - Soportes de elaboración y transmisión según canal y objetivo
5.7 - Elaboración de documentos privados y oficiales: formatos y criterios de realización
5.8 - Verificación, control de errores y uso de medios ofimáticos y telemáticos
5.9 - Aplicación de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas
Resumen del módulo 5
Módulo 6: Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica
6.1 - Organización de la información y la documentación: objetivos, finalidad y técnicas
6.2 - Correspondencia y paquetería: tipología y tratamiento
6.3 - Verificación de datos, subsanación de errores y consulta
6.4 - Acceso y conservación de la información y la documentación
6.5 - Recepción de información y paquetería: herramientas y canales
6.6 - Revisión periódica de las comunicaciones y distribución por canales adecuados
6.7 - Registro de entrada y salida: cotejo, gestión y compulsas
6.8 - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común y del Registro Público
6.9 - Manuales de procedimiento e imagen y normativa de seguridad y confidencialidad
Resumen del módulo 6