Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

# ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

SKU: EVOL-1745-VNO-A | Categorías: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN, Gestión de la información y comunicación

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 100

Acreditado por Universidad SI

Créditos ECTS 4

#### CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

## **Objetivos**

- Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- En concreto el alumno será capaz de: Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos distinguiendo sus características básicas.
- Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y resolviendo los problemas producidos.
- Analizar los procesos de comunicación formales e informales en las organizaciones caracterizando las necesidades habituales de información demandada y las respuestas más adecuadas a las mismas.
- Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información interna y externa- de organizaciones tipo del entorno profesional.
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia de circulación interna o externa en organizaciones tipo utilizando las herramientas idóneas.
- Analizar los procesos de recepción registro distribución y recuperación de comunicaciones escritas internas y externas por correo convencional o a través de medios telemáticos.
- Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico en los procesos de comunicación telefónica y telemática identificando sus dificultades y tratamiento.
- Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias distinguiendo las posibles consecuencias e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

#### **Contenidos**

UD1. La Asistencia a la Dirección en los Procesos de Información y Comunicación de las Organizaciones.

- 1.1. La empresa y su organización.
- 1.2. La Organización empresarial.



Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 1.3. La dirección en la empresa.
- 1.4. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
- 1.5. Funciones del servicio de secretariado.

#### UD2. El Proceso de la Comunicación.

- 2.1. El proceso de la comunicación.
- 2.2. La comunicación en la empresa. Su importancia.

#### **UD3. Comunicaciones Presenciales.**

- 3.1. Formas de comunicación oral en la empresa conversaciones reuniones tertulias debates mesas redondas conversaciones telefónicas entrevistas discursos o exposiciones.
- 3.2. Precisión y claridad en el lenguaje.
- 3.3. Elementos de Comunicación oral. La comunicación efectiva.
- 3.4. La conducción del diálogo.
- 3.5. La comunicación no verbal. Funciones.
- 3.6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

## **UD4. El Protocolo Social.**

- 4.1. Normas generales de comportamiento: Saber ser naturalidad talante tacto sentido del humor autocontrol–. Saber estar –cortesía buenos modales en la mesa sonrisa el tratamiento–. Saber funcionar –rigor puntualidad expresión verbal conversación.
- 4.2. Presentaciones y saludos.
- 4.3. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
- 4.4. Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria elegancia y movimientos.

## **UD5. Comunicaciones No Presenciales.**

- 5.1. Normas generales.
- 5.2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios gramáticas diccionarios de sinónimos y correcciones informáticas.
- 5.3. Normas específicas.
- 5.4. La correspondencia: su importancia.
- 5.5. Comunicaciones urgentes.
- 5.6. El fax. Utilización y formatos de redacción.
- 5.7. El correo electrónico.
- 5.8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
- 5.9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias tablones de anuncios avisos y notas internas.
- 5.10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
- 5.11. Legislación vigente sobre protección de datos.

## UD6. Comunicación Telefónica.







Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 6.1. Proceso.
- 6.2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
- 6.3. Prestaciones habituales para las empresas.
- 6.4. Medios y equipos.
- 6.5. Componentes de la atención telefónica: actitud física voz timbre tono ritmo articulación elocución silencios sonrisa.
- 6.6. Realización de llamadas efectivas.
- 6.7. Recogida y transmisión de mensajes.
- 6.8. Filtrado de llamadas.
- 6.9. Gestión de llamadas simultáneas.
- 6.10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- 6.11. El protocolo telefónico.
- 6.12. Videoconferencia FAQ preguntas de uso frecuente PUF foros de mensajes de opinión de discusión SMS servicio de mensajes cortos para móviles grupos de noticias comunicación a través de Internet .
- 6.13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

## UD7. Técnicas y Habilidades en el Tratamiento de Conflictos.

- 7.1. El conflicto como problema en la empresa.
- 7.2. Funciones del conflicto.
- 7.3. Causas de los conflictos.
- 7.4. Tipos de conflictos.
- 7.5. Agresividad humana y conflicto.
- 7.6. Resolución de conflictos.
- 7.7. Factores determinantes en la resolución de conflicto.
- 7.8. Relación previa entre las partes.
- 7.9. Naturaleza del conflicto.
- 7.10. Características de las partes.
- 7.11. Estimaciones de éxito.
- 7.12. Prevención de los conflictos.
- 7.13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos empatía asertividad escucha activa influencia liderazgo canalización del cambio y diálogo.

