ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN. MF0982_3

SKU: EVOL-1686-iNO-B | **Categorías:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN, Gestión Empresarial, Dirección y Recursos Humanos

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	80
Más información	CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección

Objetivos

En la actualidad, en el mundo de la administración y gestión y dentro del área profesional de gestión de la información y comunicación, más concretamente en la asistencia documental y de gestión, es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realizan. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer la administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.

Contenidos

1. MÓDULO 1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

1. La empresa y su organización
2. Concepto y fines de la empresa
3. La organización empresarial
4. La dirección en la empresa
5. Temperamento
6. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
7. Funciones del servicio del secretariado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de la comunicación
2. La comunicación en la empresa. Su importancia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

1. Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones-
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
4. La conducción del diálogo
5. La comunicación no verbal. Funciones
6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO SOCIAL

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-
2. Presentaciones y saludos
3. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad
4. Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos-

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRSENCIALES

1. Normas generales
2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
3. Normas específicas
4. La correspondencia: su importancia
5. Comunicaciones urgentes
6. El fax. Utilización y formatos de redacción
7. El correo electrónico
8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente
9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tablones de anuncios, avisos y notas internas
10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
11. Legislación vigente sobre protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso
2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado
3. Prestaciones habituales para las empresas
4. Medios y equipos
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa
6. Realización de llamadas efectivas.
7. Recogida y transmisión de mensajes
8. Filtrado de llamadas
9. Gestión de llamadas simultáneas
10. Gestión de llamadas simultáneas
11. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
12. El protocolo telefónico
13. 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-
14. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

1. El conflicto como problema en la empresa
2. Funciones del conflicto
3. Causas de los conflictos
4. Tipos de conflictos
5. Agresividad humana y conflicto
6. Resolución de conflictos
7. Factores determinantes en la resolución de conflictos
8. Relación previa entre las partes
9. Naturaleza del conflicto
10. Características de las partes
11. Estimaciones de éxito
12. Prevención de conflictos
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo-