

OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

120 HORAS MF0970_1

Nivel de cualificación profesional 1.

Docente: **Roman Cantero**

Mejora la productividad profesional y personal mediante un enfoque estratégico y proactivo de la comunicación.

- **Técnicas de Neurociencia aplicadas a:**
 - Persuadir.
 - Negociar con éxito.
 - Comprar, vender y cobrar.
 - Argumentar y debatir.
- **Metodologías y Herramientas Eficaces para:**
 - Presentar propuestas, proyectos, productos o servicios.
 - Organizarnos mejor y gestionar nuestro tiempo.
 - Liderar reuniones productivas.
- **Calidad de Servicio y Buenos Hábitos en la:**
 - Atención al cliente “interno y externo”.
 - Gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y conflictos.

Contenidos MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación. (120 H)

UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales. (50 H)

1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información
 - La comunicación como proceso.
 - Funciones. ▫ Elementos.
 - Diferencia entre información y comunicación.
 - Fases de la comunicación. ▫ Lenguajes utilizados para comunicaciones.
 - Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
 - Selección y organización del contenido de mensajes.
 - Técnicas de comunicación efectiva.
 - Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
 - Barreras y dificultades. ▫ Soluciones.
 - Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
 - La comunicación y la empresa.
 - Principios de la comunicación.
 - Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
 - Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
 - Comunicaciones externas: entrada y salida.
 - Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
 - Comunicaciones urgentes.
 - Los flujos de comunicación:
 - Diagramas de flujo. ▫ Información gráfica.
 - Pautas de comunicación e imagen corporativa

2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

- Estilos de respuesta en la interacción verbal:
 - Asertivo
 - Agresivo.
 - No asertivo.
- El comportamiento verbal.
- El comportamiento no verbal.
- Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autor revelación, libre información, compromiso viable.

3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

- El conflicto en las relaciones de trabajo.
 - Características de los conflictos.
 - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
- Tratamiento de los conflictos.
 - Identificación del conflicto.
 - Causas y consecuencias de los conflictos.
 - Conflictos relacionados con la tarea.
 - Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
 - Comportamientos y señales básicas.
- Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
- El conflicto como oportunidad de cambio.

UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa. (70H).

1. La comunicación oral

- El lenguaje oral.
 - Concepto y características.
 - Características de los mensajes orales.
 - Elementos de la comunicación oral.
 - Funciones de la comunicación oral.
 - Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
 - Planificación de la comunicación oral.
 - Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
- La comunicación no verbal.
 - Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
 - Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
 - Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
 - Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
 - Normas para conversar.
 - Reglas para escuchar.
 - Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
 - Tratamiento de las objeciones.
 - Las quejas y reclamaciones.
- La comunicación telefónica.
 - El teléfono en la actividad empresarial.
 - Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
 - Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
 - Pasos para contestar una llamada de teléfono.
 - Protocolos de tratamiento.
 - Barreras y dificultades en la transmisión de información.
 - Tipos de llamadas telefónicas.
 - Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
 - Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

2. La comunicación escrita

- La escritura como medio de comunicación.
 - El mensaje escrito: concepto.
 - Características del mensaje escrito.
 - Tipos de comunicaciones escritas.
 - Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
 - Planificación de los textos.
 - La corrección sintáctica y gramatical.
 - Los signos de puntuación.
 - Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
 - Los sistemas de comunicación: concepto.
 - El ordenador.
 - Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
 - Concepto.
 - Tipos de comunicaciones internas.
 - Los avisos: concepto y forma de elaboración.
 - Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
 - Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- El correo electrónico:
 - Elementos que lo componen.
 - Envío de correos.
 - Recepción de correos.
 - Archivo de correos.
- La agenda electrónica:
 - Contactos.
 - Tareas.
 - Notas.
 - Calendario.
- Procesador de texto:
 - Estructura de un procesador de texto.
 - Funciones de un procesador de texto.
 - Gestión de documentos.
- Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
- Aplicación de formato a documentos.
- Edición de documentos.
- Impresión de documentos.