

# PROGRAMA FORMATIVO

## Técnicas de recepción y comunicación. ADGG0208 - Actividades Administrativas en la relación con el cliente - contenido online 3.1

Código: 39326

Duración: 90 horas

### Objetivos:

- Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.
- Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

### Contenidos:

#### **Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública**

Introducción

Tipología de las organizaciones

Identificación de la estructura organizativa empresarial

Identificación de la estructura funcional de la organización

Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica

Canales de comunicación: tipos y características

La administración pública: su estructura organizativa y funcional

Técnicas de trabajo en grupo

Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa

Normativa vigente en materia de: seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación; protección de datos y servicios de información y comercio electrónico

Resumen

#### **Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas**

Introducción

La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas

Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, protocolo

La comunicación no verbal

La imagen personal en los procesos de comunicación

Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor

Resumen

#### **Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas**

Introducción

Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida:

aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos

Control de entrada y salida de visitas, y sus registros

Funciones de las relaciones públicas en la organización

Proceso de comunicación en la recepción  
Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes  
Formulación y gestión de incidencias básicas  
Normativa vigente en materia de registro  
Resumen

### **Comunicaciones telefónicas en organizaciones y administraciones públicas**

Introducción  
Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales  
Manejo de centralitas telefónicas  
La comunicación en las redes -intranet e internet-  
Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información  
La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica  
La expresión verbal y no verbal de la comunicación telefónica  
Destrezas en la recepción y realización de llamadas  
Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas  
Resumen

### **Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales**

Introducción  
Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: tipología y características de los documentos  
Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos  
Técnicas de comunicación escrita  
Cartas comerciales  
Soportes para la elaboración y transmisión de información  
Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales  
Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destrezas para la elaboración y transmisión de la información y documentación  
Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas  
Resumen

### **Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica**

Introducción  
Organización de la información y documentación. Objetivos. Finalidad y técnicas a aplicar  
Correspondencia y paquetería  
Recepción de la información y paquetería  
Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas  
Actuación básica en las administraciones Públicas  
Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen  
Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación  
convencional o electrónica  
Resumen