INESEM

BUSINESS SCHOOL

Técnicas de Recepción y Comunicación (Online)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Técnicas de Recepción y Comunicación (Online)

duración total: 90 horas ***horas teleformación:*** 56 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

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 las actividades administrativas en la relación con el cliente, 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 las técnicas de recepción y comunicación.

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, de acuerdo con su ámbito de actuación, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo, a fin de canalizar con eficacia y rapidez sus peticiones.
- Canalizar las comunicaciones orales –telefónicas o telemáticas–, internas o externas, de la organización hacia los destinatarios adecuados, aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez las peticiones.
- Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas –documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.
- Redactar y cumplimentar documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, con corrección y pulcritud, cumpliendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de transmitir la mejor imagen de la organización a sus destinatarios.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0975_2 Técnicas de Recepción y Comunicación certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La direccion General — Firma del alumno/a

MARIA MORENO HIDALGO — Sello — NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF0975_2 Técnicas de Recepción y Comunicación'

profesorado y servicio de tutorías

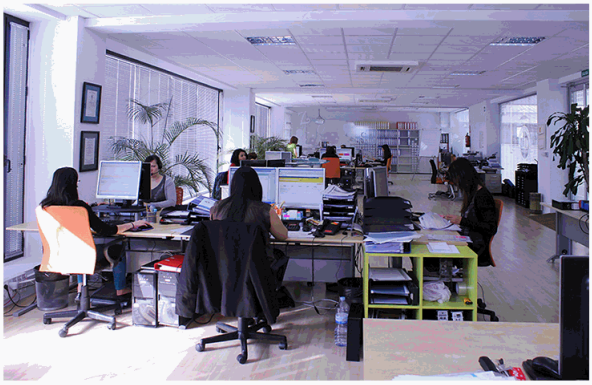
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

+ Información Gratis

programa formativo

MÓDULO 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

1.Tipología de las organizaciones por:
- 1.- Sector de actividad.
- 2.- Tamaño.
- 3.- Forma jurídica de constitución y otras.

2.Identificación de la estructura organizativa empresarial:
- 1.- Horizontal.
- 2.- Vertical.
- 3.- Transversal.

3.Identificación de la estructura funcional de la organización:
- 1.- Estructura departamental.
- 2.- El organigrama de la empresa: su elaboración.

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

5.Canales de comunicación: tipos y características.

6.La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.

7.Técnicas de trabajo en grupo:
- 1.- Relaciones jerárquicas.
- 2.- Relaciones funcionales.

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

9.Normativa vigente en materia de:
- 1.- Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
- 2.- Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1.La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.

2.Técnicas de comunicación oral:
- 1.- Habilidades sociales.
- 2.- Protocolo.

3.La comunicación no verbal.

4.La imagen personal en los procesos de comunicación:
- 1.- Actitudes.
- 2.- Usos.
- 3.- Costumbres.

5.Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
- 1.- Empatía.
- 2.- Principios básicos de la asertividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1.Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.

2.Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

3.Funciones de las relaciones públicas en la organización.

4.Proceso de comunicación en la recepción:
- 1.- Acogida.
- 2.- Identificación.
- 3.- Gestión.
- 4.- Despedida.

5.Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
1.- Escucha activa, empatía y otras.
2.- Aplicación de técnicas correctivas
6.Formulación y gestión de incidencias básicas.
7.Normativa vigente en materia de registro.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1.Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
2.Manejo de centralitas telefónicas.
3.La comunicación en las redes intranet e Internet.
4.Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
5.La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
6.La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7.Recepción.
8.Identificación.
9.Justificación de ausencias.
10.Peticiones, solicitudes e inscripciones.
11.Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
12.Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES.

1.Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
2.Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
1.- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
2.- Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
3.Técnicas de comunicación escrita:
1.- Identificación de documentos.
2.- Mensajes por correo electrónico o correo postal.
4.Cartas comerciales.
5.Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
1.- Canales de comunicación.
2.- Objetivos.
6.Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
1.- Formatos.
2.- Criterios de realización.
3.- Verificación.
4.- Control de errores.
7.Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
8.Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA.

1.Organización de la información y documentación:
1.- Objetivos.
2.- Finalidad.
3.- Técnicas a aplicar.
2.Correspondencia y paquetería:
1.- Tipología.
2.- Tratamiento.
3.- Verificación de datos.
4.- Subsanación de errores.

5.- Accesos.
6.- Consulta.
7.- Conservación.

3.Recepción de la información y paquetería:
1.- Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas FAQ o herramientas similares.
2.- Revisión periódica de estas comunicaciones.
3.- Distribución por canales adecuados.

4.Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.

5.Actuación básica en las Administraciones Públicas:
1.- Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
2.- Procedimiento básico del Registro Público.

6.Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.

7.Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.