

# PROGRAMA FORMATIVO

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

**Código: 9904**

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**