

MF0975_2. Técnicas de recepción y comunicación

DURACIÓN: 90 de teleformación y 2 horas de examen final presencial (a realizar en nuestro centro de la C/Álvarez de Lugo nº 42 bajo, S/C de Tenerife)

NIVEL DE ACCESO ACADÉMICO: titulación mínima de E.S.O.

DIRIGIDO A: personas **trabajadoras y autónomas**

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- 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 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.

□ **Objetivos Específicos**

- 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

MF0975_2 Técnicas de recepción y comunicación	Tiempo estimado
<p>Unidad de aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
Actividades de Evaluación UA 01	1,5 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas
<p>Unidad de aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas • Técnicas de comunicación oral • La comunicación no verbal. • La imagen personal en los procesos de comunicación. • Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor. 	
Actividades de Evaluación UA 02	1,5 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas

<p>Unidad de aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 3: Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida. • 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. 	
Actividades de Evaluación UA 03	40 minutos
Tiempo total de la unidad	13 horas
<p>Unidad de aprendizaje 4</p> <p>Unidad Didáctica 4: Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 en la comunicación telefónica. • Destrezas en la recepción y realización de llamadas. • Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas. 	
Actividades de Evaluación UA 04	1,20 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas

Unidad de aprendizaje 5	
Unidad Didáctica 5: Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 según: Canales de comunicación y objetivos. • Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales. • Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación. • Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas. 	
Actividades de Evaluación UA 05	50 minutos
Tiempo total de la unidad	14 horas
Unidad de aprendizaje 6	
Unidad Didáctica 6: Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.	
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de la información y documentación. • 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. 	
Actividades de Evaluación UA 06	1,20 horas
Tiempo total de la unidad	16 horas
Evaluación final MF0975	2 hora