

A background image showing a person's hand using a computer mouse. The image is overlaid with a semi-transparent grey rounded rectangle containing the title. To the right of the rectangle, there is a vertical column of seven white circles of varying sizes, with the largest one at the bottom, resembling a decorative graphic or a list indicator.

MF0975_2 Técnicas de recepción y comunicación

Objetivos

□ **Objetivo General**

- 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

90 HORAS	MF0975_2 Técnicas de recepción y comunicación
	Módulo 1
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública <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
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas <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
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas <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

15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas <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 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
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ 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 • 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 destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación • Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas
15 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ 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 consultas • 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
90 horas	1 Módulo y 6 unidades