



MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

□ **Objetivos Específicos**

- Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.
- Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.
- Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.
- Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiendo en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles

Contenidos

120 horas	MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación
50 horas	UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación como proceso. • Técnicas de comunicación efectiva. • La comunicación y la empresa. • Los flujos de comunicación. • Pautas de comunicación e imagen corporativa.
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 2. La organización de los recursos humanos <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de respuesta en la interacción verbal. • El comportamiento verbal. • El comportamiento no verbal. • Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • El conflicto en las relaciones de trabajo. • Tratamiento de los conflictos.
70 horas	UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa
30 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 1. La comunicación oral <ul style="list-style-type: none"> • El lenguaje oral. • La comunicación no verbal. • La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial. • La comunicación telefónica. • Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad didáctica 2. La comunicación escrita <ul style="list-style-type: none"> • La escritura como medio de comunicación • Equipos y sistemas de comunicación escrita • Comunicaciones escritas internas de carácter breve

	<ul style="list-style-type: none">□ Unidad didáctica 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial<ul style="list-style-type: none">• El correo electrónico.• La agenda electrónica.• Procesador de texto.
120 horas	2 unidades formativas 6 unidades didácticas