



## **MF0975\_2. Técnicas de recepción y comunicación**

## **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><b>Unidad de aprendizaje 1</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 1:</b> Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipología de las organizaciones.</li> <li>• Identificación de la estructura organizativa empresarial.</li> <li>• Identificación de la estructura funcional de la organización.</li> <li>• Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.</li> <li>• Canales de comunicación: Tipos y características.</li> <li>• La Administración Pública: Su estructura organizativa y funcional.</li> <li>• Técnicas de trabajo en grupo.</li> <li>• Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.</li> <li>• Normativa vigente.</li> </ul> |                  |
| Actividades de Evaluación UA 01  | <b>1,5 horas</b> |
| Tiempo total de la unidad  | <b>15 horas</b>  |
| <p><b>Unidad de aprendizaje 2</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 2:</b> Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas</li> <li>• Técnicas de comunicación oral</li> <li>• La comunicación no verbal.</li> <li>• La imagen personal en los procesos de comunicación.</li> <li>• Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.</li> </ul>  |                  |
| Actividades de Evaluación UA 02  | <b>1,5 horas</b> |
| Tiempo total de la unidad  | <b>15 horas</b>  |

|   |                   |
|---|-------------------|
| <p><b>Unidad de aprendizaje 3</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 3:</b> Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida.</li> <li>• Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.</li> <li>• Funciones de las relaciones públicas en la organización.</li> <li>• Proceso de comunicación en la recepción.</li> <li>• Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes.</li> <li>• Formulación y gestión de incidencias básicas.</li> <li>• Normativa vigente en materia de registro.</li> </ul>  |                   |
| Actividades de Evaluación UA 03   | <b>40 minutos</b> |
| Tiempo total de la unidad   | <b>13 horas</b>   |
| <p><b>Unidad de aprendizaje 4</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 4:</b> Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.</li> <li>• Manejo de centralitas telefónicas.</li> <li>• La comunicación en las redes –intranet e Internet.</li> <li>• Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.</li> <li>• La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.</li> <li>• La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.</li> <li>• Destrezas en la recepción y realización de llamadas.</li> <li>• Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.</li> </ul> |                   |
| Actividades de Evaluación UA 04   | <b>1,20 horas</b> |
| Tiempo total de la unidad   | <b>15 horas</b>   |

|   |                   |
|---|-------------------|
| <p><b>Unidad de aprendizaje 5</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 5:</b> Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.</li> <li>• Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos.</li> <li>• Técnicas de comunicación escrita.</li> <li>• Cartas comerciales.</li> <li>• Soportes para la elaboración y transmisión de información según: Canales de comunicación y objetivos.</li> <li>• Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales.</li> <li>• Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.</li> <li>• Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.</li> </ul> |                   |
| Actividades de Evaluación UA 05   | <b>50 minutos</b> |
| Tiempo total de la unidad   | <b>14 horas</b>   |
| <p><b>Unidad de aprendizaje 6</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 6:</b> Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de la información y documentación.</li> <li>• Correspondencia y paquetería.</li> <li>• Recepción de la información y paquetería.</li> <li>• Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.</li> <li>• Actuación básica en las Administraciones Públicas.</li> <li>• Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.</li> <li>• Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.</li> </ul>   |                   |
| Actividades de Evaluación UA 06   | <b>1,20 horas</b> |
| Tiempo total de la unidad   | <b>16 horas</b>   |
| Evaluación final MF0975   | <b>2 hora</b>     |

**6 unidades de aprendizaje / 6 unidades didácticas | 90 horas**