



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>Unidad 1: Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Tipología de las organizaciones. • 2. Identificación de la estructura organizativa empresarial. • 3. Identificación de la estructura funcional de la organización. • 4. Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica. • 5. Canales de comunicación: Tipos y características. • 6. La Administración Pública: Su estructura organizativa y funcional. • 7. Técnicas de trabajo en grupo. • 8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa. • 9. Normativa vigente. 	<p>13 horas</p>
<p>Actividades de Evaluación UA 01</p>	<p>2 horas</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>15 horas</p>
<p>Unidad 2: Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas • 2. Técnicas de comunicación oral • 3. La comunicación no verbal. • 4. La imagen personal en los procesos de comunicación. • 5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor. 	<p>12 horas</p>
<p>Actividades de Evaluación UA 02</p>	<p>2 horas</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>14 horas</p>

<p>Unidad 3: Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida. • 2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros. • 3. Funciones de las relaciones públicas en la organización. • 4. Proceso de comunicación en la recepción. • 5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes. • 6. Formulación y gestión de incidencias básicas. • 7. Normativa vigente en materia de registro. 	13 horas
Actividades de Evaluación UA 03	2 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas
<p>Unidad 4: Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales. • 2. Manejo de centralitas telefónicas. • 3. La comunicación en las redes –intranet e Internet. • 4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información. • 5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica. • 6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica. • 7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas. • 8. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas. 	13 horas
Actividades de Evaluación UA 04	2 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas

<p>Unidad 5: Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos. • 2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos. • 3. Técnicas de comunicación escrita. • 4. Cartas comerciales. • 5. Soportes para la elaboración y transmisión de información según: Canales de comunicación y objetivos. • 6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales. • 7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación. • 8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas. 	13 horas
Actividades de Evaluación UA 05	2 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas
<p>Unidad 6: Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Organización de la información y documentación. • 2. Correspondencia y paquetería. • 3. Recepción de la información y paquetería. • 4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas. • 5. Actuación básica en las Administraciones Públicas. • 6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen. • 7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica. 	13 horas
Actividades de Evaluación UA 06	2 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas
Examen final	1 hora
6 unidades	90 horas