



**UF0521. Comunicación oral y escrita
en la empresa**

Objetivos

□ Objetivo General

- 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.
- 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, atendiéndoles 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

□ Objetivos Específicos

- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos
- Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.
- Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

Contenidos

UF0521. Comunicación oral y escrita en la empresa	Tiempo estimado
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: La comunicación oral.</p> <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. 	
<p>Actividades de Evaluación UA 01</p>	2,50 horas
<p>Tiempo total de la unidad</p>	30 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: La comunicación escrita.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La escritura como medio de comunicación. • Equipos y sistemas de comunicación escrita. • Comunicaciones escritas internas de carácter breve. 	
<p>Actividades de Evaluación UA 02</p>	1,50 horas
<p>Tiempo total de la unidad</p>	20 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 3: Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El correo electrónico. <ul style="list-style-type: none"> ○ Gmail. ○ Outlook. • La agenda electrónica. <ul style="list-style-type: none"> ○ Notas. ○ Tareas y calendario. • Procesador de textos. 	

Actividades de Evaluación UA 03	1,50 horas
Tiempo total de la unidad	19 horas
Evaluación final UF0521	1 hora
3 unidades de aprendizaje / 3 unidades didácticas	70 horas