

## PROGRAMA FORMATIVO

# ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Código: 7632

➤ **Modalidad:** Distancia

➤ **Objetivos:**

- Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas.
- Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.
- Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.
- Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información -interna y externa-, de organizaciones tipo del entorno profesional.
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.
- Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos.
- Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.
- Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

➤ **Contenidos**

### **La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones**

La empresa y su organización.

La organización empresarial.

La dirección en la empresa.

Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.

Funciones del servicio del secretariado.

### **El proceso de la comunicación**

El proceso de la comunicación

La comunicación en la empresa. Su importancia.

### **Comunicaciones presenciales**

Formas de comunicación oral en la empresa: conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones.

Precisión y claridad en el lenguaje.

Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.

La conducción del diálogo.

La comunicación no verbal. Funciones.

## PROGRAMA FORMATIVO

---

La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

### **El protocolo social**

Normas generales de comportamiento.

Presentaciones y saludos.

Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.

Utilización de técnicas de imagen personal (indumentaria, elegancia y movimientos).

### **Comunicaciones no presenciales**

Normas generales.

Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.

Normas específicas.

La correspondencia: su importancia.

Comunicaciones urgentes.

El fax. Utilización y formatos de redacción.

El correo electrónico.

Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.

Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas.

Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.

Legislación vigente sobre protección de datos.

### **Comunicación telefónica**

Proceso.

Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.

Prestaciones habituales para las empresas:

Medios y equipos.

Componentes de la atención telefónica (actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa). Expresiones adecuadas

Realización de llamadas efectivas.

Recogida y transmisión de mensajes.

Filtrado de llamadas.

Gestión de llamadas simultáneas.

Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones y quejas

El protocolo telefónico.

Videoconferencia, FAQ (preguntas de uso frecuente PUF), foros (de mensajes, de opinión, de discusión), SMS (servicio de mensajes cortos para móviles), grupos de noticias (comunicación a través de Internet).

Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

### **Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos**

El conflicto como problema en la empresa.

Funciones del conflicto.

Causas de los conflictos.

Tipos de conflictos. En función de...

Agresividad humana y conflicto.

Resolución de conflictos.

Factores determinantes en la resolución de conflictos.

Relación previa entre las partes.

Naturaleza del conflicto.

## **PROGRAMA FORMATIVO**

---

Características de las partes.

Estimaciones de éxito.

Prevención de conflictos.

Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos (empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo).