



FEUZ

FUNDACIÓN EMPRESA - UNIVERSIDAD
ZARAGOZA

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

2016

METODOLOGÍA DE LOS CURSOS

Cursos interactivos sobre materias especializadas en los que el alumno avanza de forma guiada bajo una concepción “learning by doing” (aprender haciendo). En los cursos del Área de Informática, el alumno interactúa con el programa informático en el que se está formando sin necesidad de tenerlo instalado en su equipo. En los cursos del Área de Administración y Dirección de Empresas, el alumno se involucra en situaciones reales convirtiéndose en el verdadero protagonista de la formación. Nuestros cursos pueden ser realizados por cualquier alumno sin necesidad de conocimientos previos, pudiendo llegar al nivel de profundidad y complejidad que cada alumno requiera siguiendo un avance progresivo. Además, son altamente intuitivos y sencillos de utilizar y ofrecen manuales de gran profundidad que amplían el contenido interactivo.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

PRESENTACIÓN

Se estudian los diferentes modos de comunicación que suceden en una empresa, así como aquellos medios disponibles para cada tipo de comunicación y las técnicas necesarias para una correcta ejecución y recepción de la información por parte del receptor, dependiendo del tipo de receptor al que va destinado el mensaje y del tipo de mensaje.

OBJETIVOS Y CONTENIDO

La comunicación de la empresa

Explicación del funcionamiento de una empresa en términos de comunicación, canales de comunicación y formas de comunicación. Contenido: 1. Introducción. 2. El proceso de la comunicación. 3. Funciones y formas de comunicación. 4. Uso de tecnologías para la comunicación.

La comunicación oral

Desarrollo de los tipos de comunicación entre personas y las normas básicas necesarias para una correcta transmisión de los mensajes en una empresa. Comunicación para realizar reuniones y comunicación en una entrevista. Contenido: 1. Formas de la comunicación oral. 2. La comunicación verbal y no verbal. 3. Elementos de la comunicación oral. 4. Las reuniones. 5. Entrevistas.

Los soportes de la comunicación oral

Desarrollo de la comunicación empleando tecnología telefónica, sistemas y aplicaciones para la empresa, reglas básicas de comunicación telefónica y desarrollo del proceso de



comunicación en videoconferencia. Contenido: 1. El teléfono en la empresa. 2. Aplicaciones del teléfono en la empresa. 3. Sistemas telefónicos de la empresa. 4. Reglas de comunicación telefónica. 5. Recepción y emisión de llamadas. 6. El contestador automático. 7. La videoconferencia.

La comunicación escrita

Desarrollo de las normas básicas de la comunicación escrita para la empresa, redacción de escritos y cartas y el lenguaje comercial. Repaso a las normas de ortografía y diferentes convencionalismos para el correcto desarrollo de documentos. Contenido: 1. Características de la comunicación escrita en la empresa. 2. Redacción de una carta. 3. Características del lenguaje comercial. 4. Recomendaciones para una buena redacción. 5. Normas de interés.

La carta comercial

Descripción, estructura y tipos de cartas comerciales empleados por las empresas y sus usos. Empleo de abreviaturas y acrónimos. Contenido: 1. Introducción. 2. Estructura general. 3. Presentación. 4. Abreviaturas.

Textos comerciales

Tipos de documentos oficiales, descripción, estructura y empleo, tales como la instancia, el certificado, el contrato, el informe, el oficio, el acta, la carta, la circular y comunicados internos como las normativas y los anuncios. Contenido: 1. Introducción. 2. Principales documentos comerciales. 3. Cartas comerciales. 4. Cartas de organización interna.

Soportes de comunicación escrita

Descripción y uso de los distintos tipos de mecanismos para la realización de cualquiera de los tipos de documentos escritos existentes en el ámbito de una empresa. El ordenador y sus aplicaciones en la empresa. Funcionamiento del fax. Contenido: 1. La máquina de escribir. 2. El ordenador. 3. Aplicaciones del ordenador en la empresa. 4. El correo electrónico. 5. El fax.

Tratamiento de la correspondencia

Medios de envío de documentos o paquetes, impresos y procedimientos para la realización de cada tipo de envío. Realización y envío de telegramas. El télex. Realización y envío de un giro postal. Funcionamiento de un apartado de correos. Tipo y modos de operar de una empresa de mensajería. Gestión de la correspondencia en una empresa. Contenido: 1. Introducción. 2. Servicios postales. 3. Empresas de mensajería. 4. Entrada de correspondencia. 5. Salida de correspondencia.

Administración del tiempo

Métodos para una correcta planificación y gestión del tiempo en el puesto de trabajo. Planificación y empleo de agendas. Tipos de agendas. Contenido: 1. Introducción. 2. El uso del tiempo. 3. Programación del tiempo. 4. Uso de agendas. 5. Ahorrar tiempo.

Atención al cliente

Métodos y técnicas para la correcta comunicación con los clientes. Tipos de ventas. Relaciones públicas y la comunicación a través de la publicidad, medios. Contenido: 1. Transmitir información con eficacia. 2. Puntos clave para la correcta atención al cliente. 3. Conectar con el público. 4. Comunicar para vender. 5. Relaciones públicas. 6. Comunicar en el trabajo.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN (LECCIONES DE REPASO Y CONSOLIDACIÓN FLASH)

Este módulo tiene como objetivo reforzar y asentar los conocimientos adquiridos mediante contenidos similares a través de diferentes planteamientos y actividades. Los test al final de cada lección evalúan al alumno acerca de los contenidos trabajados a lo largo de las distintas lecciones. La exposición de los contenidos mediante otras técnicas y diseños permite en gran medida mayor asimilación de la información promoviendo una experiencia educativa más estimulante en todos los sentidos, incitando y provocando mayor interés sobre los temas planteados.

La comunicación de la empresa

Explicación del funcionamiento de una empresa en términos de comunicación, canales de comunicación y formas de comunicación. Contenido: 1. Introducción. 2. Funciones y formas de comunicación. 3. Uso de tecnologías para la comunicación.

La comunicación oral

Desarrollo de los tipos de comunicación entre personas y las normas básicas necesarias para una correcta transmisión de los mensajes en una empresa. Comunicación para realizar reuniones y comunicación en una entrevista. Contenido: 1. Formas de la comunicación oral. 2. La comunicación verbal y no verbal. 3. Elementos de la comunicación oral. 4. Entrevistas.

Los soportes de la comunicación

Desarrollo de la comunicación empleando tecnología telefónica, sistemas y aplicaciones para la empresa, reglas básicas de comunicación telefónica y desarrollo del proceso de comunicación en videoconferencia. Contenido: 1. El teléfono en la empresa. 2. Aplicaciones del teléfono en la empresa. 3. Sistemas telefónicos de empresa. 4. Reglas de comunicación telefónica. 5. Recepción y emisión de llamadas. 6. El contestador automático. 7. La videoconferencia. 8. Ejercicios.

La comunicación escrita

Desarrollo de las normas básicas de la comunicación escrita para la empresa, redacción de escritos y cartas y el lenguaje comercial. Repaso a las normas de ortografía y diferentes convencionalismos para el correcto desarrollo de documentos. Contenido: 1. La comunicación escrita en la empresa. 2. Redacción de una carta. 3. Características del lenguaje comercial. 4. Recomendaciones para una buena redacción. 5. Normas de interés.

La carta comercial

Descripción, estructura y tipos de cartas comerciales empleados por las empresas y sus usos. Empleo de abreviaturas y acrónimos. Contenido: 1. Introducción. 2. Estructura general de la carta comercial. 3. Presentación de la carta comercial. 4. Abreviaturas.

Textos comerciales

Tipos de documentos oficiales, descripción, estructura y empleo, tales como la instancia, el certificado, el contrato, el informe, el oficio, el acta, la carta, la circular y comunicados internos como las normativas y los anuncios. Contenido: 1. Introducción a los textos comerciales. 2. Principales documentos comerciales. 3. Cartas comerciales. 4. Cartas de organización interna.

Soportes de comunicación escrita

Descripción y uso de los distintos tipos de mecanismos para la realización de cualquiera de los tipos de documentos escritos existentes en el ámbito de una empresa. El ordenador y sus aplicaciones en la empresa. Funcionamiento del fax. Contenido: 1. La máquina de escribir. 2. El ordenador. 3. Aplicaciones del ordenador en la empresa. 4. El correo electrónico. 5. El fax.

Tratamiento de la correspondencia

Medios de envío de documentos o paquetes, impresos y procedimientos para la realización de cada tipo de envío. Realización y envío de telegramas. El télex. Realización y envío de un giro postal. Funcionamiento de un apartado de correos. Tipo y modos de operar de una empresa de mensajería. Gestión de la correspondencia en una empresa. Contenido: 1. Tratamiento de la correspondencia. 2. Servicios postales. 3. Empresas de mensajería. 4. Entrada de correspondencia. 5. Salida de correspondencia.



Administración del tiempo

Métodos para una correcta planificación y gestión del tiempo en el puesto de trabajo. Planificación y empleo de agendas. Tipos de agendas. Contenido: 1. Administración del tiempo. 2. El uso del tiempo. 3. Programación del tiempo. 4. Uso de agendas. 5. Ahorrar tiempo.

Atención al cliente

Métodos y técnicas para la correcta comunicación con los clientes. Tipos de ventas. Relaciones públicas y la comunicación a través de la publicidad, medios. Contenido: 1. Transmitir información con eficacia. 2. La correcta atención al cliente. 3. Conectar con el público. 4. Comunicar para vender. 5. Relaciones públicas. 6. Comunicar en el trabajo.



FEUZ

FUNDACIÓN EMPRESA - UNIVERSIDAD
ZARAGOZA

Fernando el Católico, 59, Escalera Dcha., 1º Izda.
50006 Zaragoza

Tel. +34.976.351.508

formacion@feuz.es
www.feuz.es