



Descripción

Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente

Temario

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.

- Tipología de las organizaciones por:
 - Sector de actividad.
 - Tamaño.
 - Forma jurídica de constitución y otras.
- Identificación de la estructura organizativa empresarial:
 - Horizontal.
 - Vertical.
 - Transversal.
- Identificación de la estructura funcional de la organización:
 - Estructura departamental.
 - El organigrama de la empresa: su elaboración.
- Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Canales de comunicación: tipos y características.
- La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
- Técnicas de trabajo en grupo:
 - Relaciones jerárquicas.
 - Relaciones funcionales.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
- Normativa vigente en materia de:

Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.

- La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
- Técnicas de comunicación oral:
 - Habilidades sociales.
 - Protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La imagen personal en los procesos de comunicación:
 - Actitudes.
 - Usos.
 - Costumbres.
- Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
Empatía. Principios básicos de la asertividad.

3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.

- Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
- Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- Proceso de comunicación en la recepción:
 - Acogida.
 - Identificación.
 - Gestión.
 - Despedida.
- Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
 - Escucha activa, empatía y otras.
 - Aplicación de técnicas correctivas.
- Formulación y gestión de incidencias básicas.
- Normativa vigente en materia de registro.

4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.

- Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- Manejo de centralitas telefónicas.
- La comunicación en las redes –intranet e Internet.
- Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
 - Recepción.
 - Identificación.
 - Justificación de ausencias.
 - Peticiones, solicitudes e inscripciones.
- Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.

- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
 - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
 - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
- Técnicas de comunicación escrita:
 - Identificación de documentos.
 - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
- Cartas comerciales.
- Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
 - Canales de comunicación.
 - Objetivos.
- Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
 - Formatos.
 - Criterios de realización.
 - Verificación.
 - Control de errores.
- Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.

- Organización de la información y documentación:
 - Objetivos.
 - Finalidad.
 - Técnicas a aplicar.
- Correspondencia y paquetería:
 - Tipología.
 - Tratamiento.
 - Verificación de datos.
 - Subsanación de errores.
 - Accesos.
 - Consulta.
 - Conservación.
- Recepción de la información y paquetería:
 - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
 - Revisión periódica de estas comunicaciones.
 - Distribución por canales adecuados.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería:
 - cotejo, gestión y compulsas.
- Actuación básica en las Administraciones Públicas:
 - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
 - Procedimiento básico del Registro Público.
- Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.