



## Técnicas de comunicación

**REF:** K409  
**HORAS:** 20 horas lectivas  
**HORAS:** 5 horas prácticas

### OBJETIVOS

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.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

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.

##### 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