ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

SKU: EVOL-1745-VNO-A | **Categorías:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN, Gestión de la información y comunicación

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 100

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección

Objetivos

- Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- En concreto el alumno será capaz de: 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

UD1. La Asistencia a la Dirección en los Procesos de Información y Comunicación de las Organizaciones.

1.1. La empresa y su organización.

1.2. La Organización empresarial.

1.3. La dirección en la empresa.

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

1.5. Funciones del servicio de secretariado.

UD2. El Proceso de la Comunicación.

2.1. El proceso de la comunicación.

2.2. La comunicación en la empresa. Su importancia.

UD3. Comunicaciones Presenciales.

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

3.2. Precisión y claridad en el lenguaje.

3.3. Elementos de Comunicación oral. La comunicación efectiva.

3.4. La conducción del diálogo.

3.5. La comunicación no verbal. Funciones.

3.6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

UD4. El Protocolo Social.

4.1. Normas generales de comportamiento: Saber ser – naturalidad talante tacto sentido del humor autocontrol–. Saber estar –cortesía buenos modales en la mesa sonrisa el tratamiento–. Saber funcionar –rigor puntualidad expresión verbal conversación.

4.2. Presentaciones y saludos.

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

4.4. Utilización de técnicas de imagen personal. –Indumentaria elegancia y movimientos.

UD5. Comunicaciones No Presenciales.

5.1. Normas generales.

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

5.3. Normas específicas.

5.4. La correspondencia: su importancia.

5.5. Comunicaciones urgentes.

5.6. El fax. Utilización y formatos de redacción.

5.7. El correo electrónico.

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

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

5.10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.

5.11. Legislación vigente sobre protección de datos.

UD6. Comunicación Telefónica.

6.1. Proceso.

6.2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.

6.3. Prestaciones habituales para las empresas.

6.4. Medios y equipos.

6.5. Componentes de la atención telefónica: actitud física voz timbre tono ritmo articulación elocución silencios sonrisa.

6.6. Realización de llamadas efectivas.

6.7. Recogida y transmisión de mensajes.

6.8. Filtrado de llamadas.

6.9. Gestión de llamadas simultáneas.

6.10. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.

6.11. El protocolo telefónico.

6.12. 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–.

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

UD7. Técnicas y Habilidades en el Tratamiento de Conflictos.

7.1. El conflicto como problema en la empresa.

7.2. Funciones del conflicto.

7.3. Causas de los conflictos.

7.4. Tipos de conflictos.

7.5. Agresividad humana y conflicto.

7.6. Resolución de conflictos.

7.7. Factores determinantes en la resolución de conflicto.

7.8. Relación previa entre las partes.

7.9. Naturaleza del conflicto.

7.10. Características de las partes.

7.11. Estimaciones de éxito.

7.12. Prevención de los conflictos.

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

Tal vez te interese este curso: Control de Gestión en la empresa

O quizá este otro: Curso Online de Coach Directivo: Acreditación Profesional

Síguenos en: Instagram