Código: 01841

Unidad Formativa:
MF0975_2 - Técnicas de recepción y comunicación

Módulo: MF0975_2 - TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

Certificado de Profesionalidad:
ADGG0208 - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Modalidad: ONLINE

Duración: 90h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología Online. Este sistema de enseñanza e-learning está organizado de tal forma, que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. Esta modalidad también permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material online sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* dónde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será puesta a disposición del alumno en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo. En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

Telf.: 91 397505
www.aulaforma.es

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

Estar en posesión de uno de los siguientes títulos:
Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio.
Certificado de profesionalidad del mismo nivel 2.
Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional.
Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años.

Salidas profesionales

Un certificado de profesionalidad, es un documento que acredita a un trabajador/a en una cualificación profesional del *Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Son emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, y tienen validez en todo el territorio nacional.

Poseer un certificado de profesionalidad, supone sin lugar a dudas incrementar sustancialmente tu currículum profesional, ya que al ser un documento oficial, se valora en cualquier proceso de selección que convoquen las Administraciones Públicas, y te acredita profesionalmente ante la empresa privada.

Nosotros te formaremos para que puedas optar a conseguir el certificado de profesionalidad elegido, participando en las pruebas que convoque la Administración al amparo del R.D. 1224/2009 de 17 de julio y pudiendo además, convalidar módulos formativos para la obtención de un título de Formación Profesional.

Objetivos

Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.
Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.
Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.

Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

Contenidos

Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública
Tipología de las organizaciones.
Identificación de la estructura organizativa empresarial
Identificación de la estructura funcional de la organización.
Flujos de comunicación.
Canales de comunicación: Tipos y características.
La Administración Pública. Su estructura organizativa y funcional.
Técnicas de trabajo en grupo.
Estructuración y aplicación practica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
Normativa en materia de Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación; Protección de datos y servicios de información y comercio electrónico.
Resumen

Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas
La comunicación oral. Normas de información y atención, internas y externas.
Técnicas de comunicación oral: Habilidades sociales y protocolo.
La comunicación no verbal.
La imagen personal en los procesos de comunicación.
Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente.
Resumen

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.
Procesos de comunicación en la recepción.
Aplicación de técnicas de conducta y relacionales a los visitantes.
Formulación y gestión de incidencias básicas.
Normativa vigente en materia de registro.
Resumen

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.
Destrezas en la recepción y realización de llamadas.

Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.
Resumen

Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales
Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: tipologías y características de los documentos.
Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos.
Técnicas de comunicación escrita.
Cartas comerciales.
Soportes para la elaboración y transmisión de información.
Elaboración de documentos de información y comunicación, privados y oficiales.
Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destrezas para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.
Resumen

Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica
Organización de la información y documentación. Finalidad y técnicas a aplicar.
Correspondencia y paquetería.
Recepción de la información y paquetería.
Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
Actuación básica en las Administraciones Públicas.
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.
Resumen.