
PROGRAMA FORMATIVO EMPRESARIAL CEOE-TENERIFE CON ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA

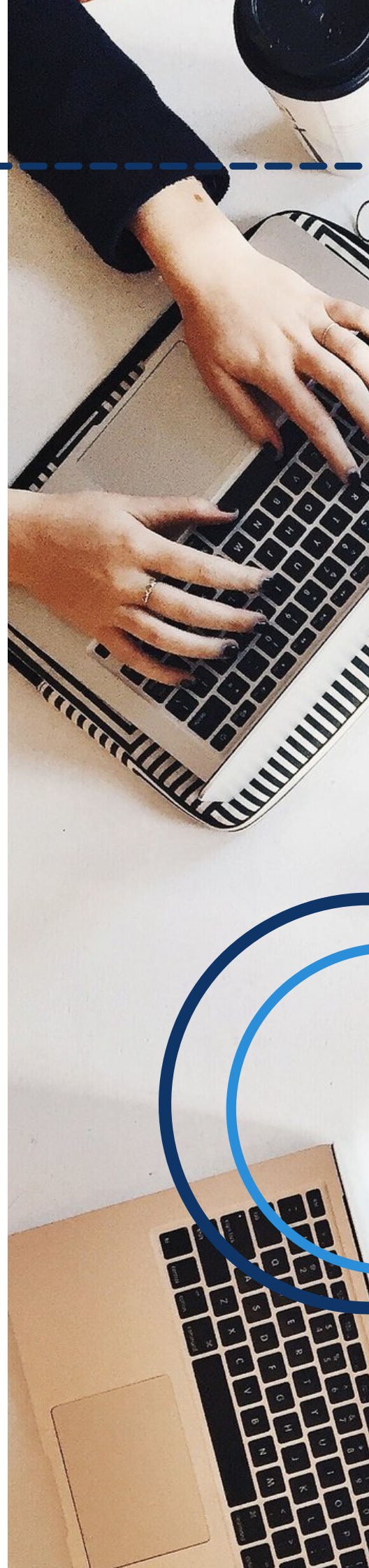
*Curso de Administración y
Gestión de las
Comunicaciones de la
Dirección*

CEOE
Tenerife



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

*Modalidad ONLINE con diploma acreditativo
de la Universidad de Nebrija*



INTRODUCCIÓN

PLAN FORMATIVO PROPIO

CEOE TENERIFE, con este Plan Formativo Propio, **ofrece a empresas, profesionales y trabajadores una formación de alto nivel en Cursos de Especialización Empresarial** con la Acreditación de la prestigiosa Universidad de Nebrija.

La Universidad de Nebrija es una institución universitaria reconocida internacionalmente por la **calidad de sus planes de estudio** y la aplicación **práctica de habilidades** y **conocimientos al entorno de la empresa.**



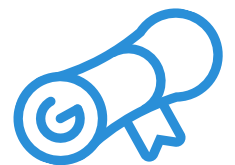
DESCRIPCIÓN

Objetivos

- Una vez finalizado el curso 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.



100
horas



4
crédito ECTS

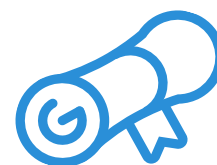
DESCRIPCIÓN

Objetivos

- 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.



100
horas



4
crédito ECTS

CURSO - Temario

Unidad 1

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.

Unidad 2

El Proceso de la Comunicación.

- 2.1. El proceso de la comunicación.
- 2.2. La comunicación en la empresa. Su importancia.

Unidad 3

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.

Unidad 4

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.

Unidad 5

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 tableros de anuncios avisos y notas internas.
- 5.10.** Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
- 5.11.** Legislación vigente sobre protección de datos.

Unidad 6

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.

Unidad 7

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.

Unidad 7


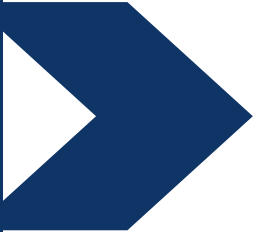
Técnicas y Habilidades en el Tratamiento de Conflictos.

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.



Modalidad ONLINE
con diploma acreditativo de la
Universidad de Nebrija



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

En colaboración con



NOAINNOVA
FORMACIÓN EMPRESARIAL