

NºLecciones	H.Lectivas (teoría)	H.Lectivas (prácticas)	H.Lectivas (total)
10	10	0	10

Este curso no dispone de manual adicional.

TEMARIO

Módulo 1: **Técnicas de comunicación**

Lección 1: La comunicación en la empresa

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: El proceso de la comunicación
- Capítulo 3: Funciones y formas de comunic.
- Capítulo 4: Uso de las tecnologías

Lección 2: La comunicación oral

- Capítulo 1: Formas de la comunicación oral
- Capítulo 2: La comunic. verbal y no verbal
- Capítulo 3: Elementos de comunicación oral
- Capítulo 4: Reuniones
- Capítulo 5: Entrevistas

Lección 3: Soportes de comunicación oral

- Capítulo 1: El teléfono en la empresa
- Capítulo 2: Aplicaciones del teléfono
- Capítulo 3: Sistemas telef. en la empresa
- Capítulo 4: Reglas de comunic. telefónica
- Capítulo 5: Recepción y emisión de llamadas
- Capítulo 6: El contestador automático
- Capítulo 7: La videoconferencia
- Capítulo 8: Ejercicios

Lección 4: La comunicación escrita

- Capítulo 1: Carac. de la comun. escrita
- Capítulo 2: Redactar una carta
- Capítulo 3: Carac. del lenguaje comercial
- Capítulo 4: Rec. para una buena redacción
- Capítulo 5: Normas de interés

Lección 5: La carta comercial

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Estructura general
- Capítulo 3: Presentación
- Capítulo 4: Abreviaturas

Lección 6: Textos comerciales

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Documentos importantes
- Capítulo 3: Cartas comerciales
- Capítulo 4: Cartas de organización interna

Lección 7: Soportes de comunicación escrita

- Capítulo 1: La máquina de escribir
- Capítulo 2: El ordenador
- Capítulo 3: Aplic. del orden. en la empresa
- Capítulo 4: El correo electrónico
- Capítulo 5: El fax

Lección 8: Tratamiento de la correspondencia

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Servicios postales
- Capítulo 3: Empresas de mensajería
- Capítulo 4: Entrada de correspondencia
- Capítulo 5: Salida de correspondencia

Lección 9: Administración del tiempo

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: El uso del tiempo
- Capítulo 3: Programación del tiempo
- Capítulo 4: Uso de agendas
- Capítulo 5: Ahorrar tiempo

Lección 10: Atención al cliente

- Capítulo 1: Transmitir infor. con eficacia
- Capítulo 2: La atención correcta al cliente
- Capítulo 3: Conectar con el público
- Capítulo 4: Comunicar para vender
- Capítulo 5: Relaciones públicas
- Capítulo 6: Comunicar en el trabajo