

# Paraninfo

## MF0975\_2 - Técnicas de recepción y comunicación



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** GEMA CAMPIÑA DOMÍNGUEZ,  
MARÍA JESÚS FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

**Clasificación:** Certificados Profesionales >  
Administración y Gestión

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 228

**ISBN 13:** 9788413679266

**ISBN 10:** 8413679265

**Precio sin IVA:** \$ 83009.00 COP

**Precio con IVA:** \$ 83009.00 COP

**Fecha publicación:** 20/02/2023

### Sinopsis

Vivimos en la sociedad de la comunicación, con la necesidad (por parte de las empresas y de las personas) de estar casi en permanente conexión con los demás, ya sea por medios telemáticos o telefónicos.

En este libro se analiza el esquema de funcionamiento de la comunicación y su gestión desde el punto de vista tanto de una empresa como de la administración pública. Por ello se habla del proceso general de la comunicación humana, los medios técnicos utilizados y su evolución, las habilidades que necesitamos para realizarla y, además, cómo gestionar una comunicación eficiente tanto internamente como con el exterior.

Por otra parte, el control de la documentación comercial y administrativa fruto de estas relaciones es una actividad básica para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. En este punto, se abordan también los derechos y obligaciones legales de las empresas y administraciones responsables de archivos y registros que contengan datos personales.

Los contenidos de este manual, que se enriquece con la aportación de actividades de autoevaluación y desarrollo por cada epígrafe, se corresponden con los del MF 0975\_2 *Técnicas de recepción y comunicación*, incluido en el certificado *Actividades administrativas en la relación con el cliente*, regulado por el RD 1210/2009 y modificado a su vez por el RD 645/2011.

**María Jesús Fernández** y **Gema Campiña Domínguez** son licenciadas en Derecho y profesoras de ciclos formativos. Desempeñan su actividad docente en distintos ciclos formativos, tanto de grado medio como de grado superior, en enseñanzas de formación profesional dentro del ámbito de la Administración y Gestión.

Como funcionarias de carrera su experiencia comienza en 2004, año desde el que vienen ejerciendo su actividad en diferentes institutos públicos del Principado de Asturias y de la Comunidad de Madrid como profesoras técnicas de formación profesional, dentro de la especialidad de Procesos de Gestión Administrativa. También han sido tutoras del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, con lo que han sido el nexo de unión entre las empresas y los alumnos; como autoras, tienen experiencia en la publicación de libros para ciclos y certificados de profesionalidad.

## Indice

### **1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración pública**

#### 1.1. Tipología de las organizaciones

##### 1.1.1. Sector de actividad

##### 1.1.2. Tamaño

##### 1.1.3. Forma jurídica de constitución y otras

#### 1.2. Identificación de la estructura organizativa empresarial

##### 1.2.1. Horizontal

##### 1.2.2. Vertical

##### 1.2.3. Transversal

#### 1.3. Identificación de la estructura funcional de la organización

##### 1.3.1. Estructura departamental

##### 1.3.2. El organigrama de la empresa: su elaboración

#### 1.4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica

#### 1.5. Canales de comunicación: tipos y características

#### 1.6. La Administración pública: su estructura organizativa y funcional

#### 1.7. Técnicas de trabajo en grupo

##### 1.7.1. Relaciones jerárquicas

##### 1.7.2. Relaciones funcionales

#### 1.8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa

#### 1.9. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación

##### 1.9.1. Protección de datos y servicios de información y comercio electrónico

#### Actividades

### **2. Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas**

#### 2.1. La comunicación oral: normas de información y atención, internas y externas

#### 2.2. Técnicas de comunicación oral

##### 2.2.1. Habilidades sociales

##### 2.2.2. Protocolo

#### 2.3. La comunicación no verbal

#### 2.4. La imagen personal en los procesos de comunicación

##### 2.4.1. Actitudes

##### 2.4.2. Usos

##### 2.4.3. Costumbres

#### 2.5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor

##### 2.5.1. Empatía

##### 2.5.2. Principios básicos de asertividad

Actividades

### **3. Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas**

3.1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos

3.2. Control de entrada y salida de visitas y sus registros

3.3. Funciones de las relaciones públicas en la organización

3.4. Proceso de comunicación en la recepción

3.4.1. Acogida

3.4.2. Identificación

3.4.3. Gestión

3.4.4. Despedida

3.5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes

3.5.1. Escucha activa, empatía y otras

3.5.2. Aplicación de técnicas correctivas

3.6. Formulación y gestión de incidencias básicas

3.7. La atención y acogida al ciudadano en la Administración pública

Actividades

### **4. Comunicación telefónica en organizaciones y administraciones públicas**

4.1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales

4.2. Manejo de centralitas telefónicas

4.3. La comunicación en las redes: intranet e internet

4.4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información

4.5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica

4.6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica

4.6.1. Recepción

4.6.2. Identificación

4.6.3. Justificación de ausencias

4.6.4. Peticiones, solicitudes e inscripción

4.7. Destrezas en la recepción y realización de llamadas

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

Actividades

### **5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales**

5.1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y administraciones públicas: tipología y características de los documentos

5.2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos

5.2.1. Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales

5.2.2. Uso de abreviaturas comerciales y oficiales

5.3. Técnicas de comunicación escrita

5.3.1. Identificación de documentos

5.3.2. Mensajes por correo electrónico o correo postal

5.4. Cartas comerciales

5.5. Soportes para la elaboración y transmisión de la información según:

### 5.5.2. Objetivos

## 5.6. Elaboración de documentos de información y comunicación, privados y oficiales

### 5.6.1. Formato

### 5.6.2. Criterios de realización

### 5.6.3. Verificación

### 5.6.4. Control de errores

5.7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación

5.8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas

Actividades

## **6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica**

### 6.1. Organización de la información y documentación

#### 6.1.1. Objetivos

#### 6.1.2. Finalidad

#### 6.1.3. Técnicas a aplicar

### 6.2. Correspondencia y paquetería

#### 6.2.1. Tipología

#### 6.2.2. Tratamiento

#### 6.2.3. Verificación de datos

#### 6.2.4. Subsanación de errores

#### 6.2.5. Accesos

#### 6.2.6. Consulta

#### 6.2.7. Conservación

### 6.3. Recepción de la información y paquetería

6.3.1. Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares

6.3.2. Revisión periódica de estas comunicaciones

6.3.3. Distribución por los canales adecuados

6.4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas

### 6.5. Actuación básica en las administraciones públicas

6.5.1. Nociones básicas del procedimiento administrativo común

6.5.2. Procedimiento básico del registro público

6.6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen

6.7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica

Actividades

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx