Paraninfo

UF0521 - Comunicación oral y escrita en la empresa Microsoft Office 2016

Editorial: Paraninfo
Autor: ÓSCAR SÁNCHEZ ESTELLA, MARÍA ANGELES HORTIGÜELA VALDEANDE, RICARDO HERRERO DOMINGO
Clasificación: Certificados Profesionales > Administración y Gestión
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 166
ISBN 13: 9788413665214
ISBN 10: 8413665213
Precio sin IVA: 12,50 Eur
Precio con IVA: 13,00 Eur
Fecha publicacion: 28/02/2022

Sinopsis

En toda organización resulta fundamental e imprescindible comunicarse, ya sea con personas dentro de la propia organización o fuera de ella. Esta comunicación puede ser tanto oral como escrita y para dominarla es esencial conocer cuáles son las características básicas de dichos procesos de intercambio de información.
Por otra parte, y gracias a los equipos informáticos, hoy por hoy gran parte de las comunicaciones empresariales se realizan a través de soportes informáticos, de ahí la necesidad de saber cuáles son esos soportes y cómo funcionan. Se ha modificado sustancialmente esta unidad en lo que se refiere al correo electrónico y al procesador de textos, actualizando los contenidos a la versión 2016 de las aplicaciones de Microsoft Office.
Todos estos aspectos son abordados de manera sencilla y con un enfoque práctico y didáctico en esta obra.
Para afianzar los conocimientos que se van presentando a lo largo del libro, los autores han decidido incorporar una completa selección de actividades resueltas que enriquecen la exposición de conceptos y contribuyen a una mejor asimilación de los mismos. Además, se han añadido nuevas y más completas actividades para que el alumno pueda “aprender haciendo”.
Asimismo, el libro se adecúa exactamente a las exigencias curriculares y normativas definidas y desarrolladas en el RD 645/2011 de 9 de mayo que regula los contenidos necesarios para la obtención del certificado de profesionalidad ADGG0408 O*peraciones auxiliares de servicios administrativos generales de la familia de Administración y gestión.* Responde fielmente al currículo de la unidad formativa a la que hace referencia el

título, se integra en el módulo formativo titulado *Operaciones básicas de comunicación,* esencial para cuantos se forman en este ámbito y desempeñan o aspiran a desempeñar puestos de trabajo vinculados a este entorno profesional.

Incluye una nueva y más completa propuesta de actividades.

Indice

Introducción normativa

1. La comunicación oral

1.1. El lenguaje oral

1.1.1. Concepto y características

1.1.2. Características de los mensajes orales

1.1.3. Elementos de la comunicación oral

1.1.4. Funciones de la comunicación oral

1.1.5. Clases de comunicación oral

1.1.6. Planificación de la comunicación oral

1.1.7. Formas de comunicación oral

1.2. La comunicación no verbal

1.2.1. Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios

1.2.2. Aspectos y recursos no verbales en la comunicación oral

1.3. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial

1.3.1. Pautas de comportamiento e imagen corporativa

1.3.2. Normas para conversar

1.3.3. Reglas para escuchar

1.3.4. Criterios de calidad: empatía, amabilidad

1.3.5. Tratamiento de las objeciones

1.3.6. Las quejas y reclamaciones

1.4. La comunicación telefónica

1.4.1. El teléfono en la actividad empresarial

1.4.2. Pautas de atención telefónica en la empresa

1.4.3. Reglas para efectuar y contestar una llamada de teléfono

1.4.4. Protocolos de tratamiento

1.4.5. Barreras y dificultades en la transmisión de información

1.4.6. Tipos de llamadas telefónicas

1.4.7. Sistemas de comunicación telefónica en la empresa

1.4.8. Búsqueda de información telefónica

1.5. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

Actividades propuestas

2. La comunicación escrita

2.1. La escritura como medio de comunicación

2.1.1. El mensaje escrito: concepto

2.1.2. Características del mensaje escrito

2.1.3. Tipos de comunicaciones escritas

2.1.4. Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito

2.1.5. Planificación de los textos

2.1.6. Reglas ortográficas básicas: la corrección sintáctica y gramatical

2.1.7. Los signos de puntuación

2.1.8. Las abreviaturas

2.1.9. Las siglas

2.2. Equipos y sistemas de comunicación escrita

2.2.1. Los sistemas de comunicación: concepto

2.2.2. El ordenador

2.2.3. Otras herramientas de comunicación: fax

2.3. Comunicaciones escritas internas de carácter breve

2.3.1. Concepto

2.3.2. Tipos de comunicaciones internas: los avisos, los rótulos y los comunicados de régimen interior

Actividades propuestas

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

3.1. El correo electrónico

3.1.1. Microsoft Outlook: envío, recepción y archivo de correos

3.1.2. Correo web

3.1.3. ¿Qué gestor de correo electrónico utilizar?

3.2. La agenda electrónica

3.3. Procesador de texto: Word 2016

3.3.1. Funciones de un procesador de texto

3.3.2. Estructura de un procesador de texto

3.3.3. Gestión de documentos

3.3.4. Aplicación de formato a documentos

3.3.5. Edición de documentos

3.3.6. Formato avanzado de documentos

3.3.7. Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.

3.3.8. Impresión de documentos

Actividades propuestas

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
info@paraninfo.es www.paraninfo.es