

A.F. nº 8: UF0521: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA

Objetivos de la acción formativa

OBJETIVOS GENERALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1: La comunicación oral

Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: La comunicación escrita

Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1: La comunicación oral

- Realizar la transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.
- Integrar comportamientos de escucha atenta y efectiva en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y para-verbal.
- Llevar a cabo la presentación ante los interlocutores externos (clientes, proveedores u otros agentes), identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.
- Registrar los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.
- Anotar los mensajes recibidos y/o para transmitir con los medios apropiados (agenda electrónica, libros de notas, otros), con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

- Transmitir los mensajes con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.
- Solicitar la información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos
- Dirigir a las personas oportunas dentro de la organización, las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación.
- Expresar de forma asertiva, clara y concisa, las respuestas negativas pertinentes, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.
- Controlar la calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.
- Aplicar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: La comunicación escrita

- Interpretar las instrucciones recibidas de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.
- Seleccionar las plantillas disponibles de los documentos de información, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.
- Confeccionar los documentos internos y rutinarios, a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.
- Presentar los documentos elaborados, al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- Atender las llamadas telefónicas y telemáticas con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.
- Identificar las llamadas telefónicas y telemáticas con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva (información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos).

- Orientar con precisión las llamadas telefónicas y telemáticas, a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.
- Recepcionar los mensajes para otros miembros de la organización, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.
- Transmitir los mensajes recibidos, al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.
- Aplicar Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

Contenidos

Los contenidos de esta acción formativa están diseñados para que el alumnado adquiera las habilidades, aptitudes y

capacidades teórico-prácticas necesarias para desarrollarse profesionalmente, otorgándole con ello una mayor

ventaja competitiva en el mercado laboral, potenciando así su desarrollo laboral (adaptarse a las fluctuaciones del

mercado, mejora de la categoría profesional y desarrollo laboral dentro de la organización) y personal fomentando las

competencias básicas asociadas a los objetivos y contenidos, así como el desarrollo de aptitudes ético-morales para

una mayor realización personal. Cumpliendo así con uno de los objetivos prioritarios de la formación profesional para

el empleo.

Contenido de los módulos

UNIDAD DIDÁCTICA 1: LA COMUNICACIÓN ORAL (25 HORAS)

UNIDAD DIDÁCTICA 2: LA COMUNICACIÓN ESCRITA (20 HORAS)

UNIDAD DIDÁCTICA 3: APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL (25 HORAS)