

Comunicación Empresarial y Atención al Cliente (GA_CEAC)

• CEAC01.- La comunicación empresarial.

- 1.- La comunicación y la información.
 - 1.1.- Concepto de comunicación.
 - 1.2.- Concepto de información.
 - 1.3.- Relación entre comunicación e información en la empresa.
 - 1.4.- La empatía y la asertividad en la comunicación.
 - 1.5.- La aplicación de la escucha activa.
 - 1.6.- Clasificación de la comunicación.
 - 1.7.- Elementos y proceso de la comunicación.
 - 1.8.- Barreras en el proceso de la comunicación.
- 2.- Tipos de comunicación empresarial.
 - 2.1.- La comunicación interna en la empresa.
 - 2.2.- La comunicación externa en la empresa.
 - 2.3.- Flujos y canales de comunicación.
 - 2.4.- Las relaciones laborales en la empresa.
 - 2.5.- La motivación en el trabajo.
- 3.- La organización empresarial.
 - 3.1.- La empresa como organización. Organigramas.
 - 3.2.- Principios de la organización (I).
 - 3.2.1.- Principios de la organización (II).
 - 3.3.- La organización Jerárquica.
 - 3.4.- La organización Funcional.
 - 3.5.- La organización Mixta.
 - 3.6.- Funciones de los departamentos (I).
 - 3.6.1.- Funciones de los departamentos (II).
 - 3.7.- Funciones del personal en la empresa.
 - 3.8.- Relación interdepartamental.
- Anexo.- Licencias de recursos.

• CEAC02.- La comunicación oral en la empresa.

- 1.- La Comunicación verbal.
 - - 1.1.- Principios básicos para saber hablar.
 - 1.2.- Normas de información y atención oral.
- 2.- Técnicas de comunicación.
 - - 2.1.- El protocolo social empresarial.
 - 2.2.- Protocolo en la recepción de visitas.
 - 2.3.- Habilidades de hablar en público.
 - 2.4.- Habilidades en la atención al público.
 - 2.5.- Habilidades en las conversaciones.
- 3.- Clases de comunicación Oral.
 - - 3.1.- Diálogo.
 - 3.2.- Discurso.
 - 3.3.- Debate.
 - 3.4.- Entrevista.
- 4.- Las comunicaciones telefónicas.
 - - 4.1.- El teléfono.
 - 4.2.- Normas para hablar correctamente por teléfono.
 - 4.3.- Tratamiento de llamadas.
- 5.- La informática en las comunicaciones verbales.
 - - 5.1.- Internet.
 - 5.2.- Videoconferencia.
- 6.- Comunicación no verbal.
 - - 6.1.- Elementos de las comunicaciones no verbales.
 - 6.2.- La imagen personal.
- Anexo.- Licencias de recursos.

• CEAC03.- La comunicación escrita.

- 1.- La comunicación escrita como medio de comunicación.
 - 1.1.- Características de la comunicación escrita en la empresa.
 - 1.2.- Normas ortográficas, y de expresión escrita.
 - 1.3.- Abreviaturas comerciales oficiales.
 - 1.4.- Elementos físicos de la correspondencia.
- 2.- Estructura, estilos y clases de carta comercial.
 - 2.1.- Encabezado.
 - 2.2.- Cuerpo.
 - 2.3.- Final.
 - 2.4.- Estilo Moderno.
 - 2.5.- Estilo Modificado.
 - 2.6.- Estilo Profesional.
 - 2.7.- Cartas de Pedido.
 - 2.8.- Cartas de Reclamación.
 - 2.9.- Cartas de Informes.
- 3.- Documentos internos y externos en la relación de Empresa y Administración.
 - 3.1.- Aviso.
 - 3.2.- Nota Interior o Memorándum.
 - 3.3.- Informe.
 - 3.4.- Solicitud o Instancia.
 - 3.5.- Oficio.
 - 3.6.- Certificado.
 - 3.7.- Saluda.
 - 3.8.- Declaración.
 - 3.9.- Recurso, otros.
- 4.- Utilización de la informática en la comunicación escrita.
 - 4.1.- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
 - 4.2.- El correo electrónico.
 - 4.3.- Uso estructura y redacción de los e-mails.
 - 4.4.- Búsqueda de información.
 - 4.5.- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- 5.- Servicios de mensajería y paquetería.
 - 5.1.- Circulación interna de la correspondencia.
 - 5.2.- Recepción y salida de la correspondencia.
 - 5.3.- Libros de registro de la correspondencia.
 - 5.4.- Procedimiento de registro de entrada y salida de la correspondencia.
 - 5.5.- Servicio de correos.
 - 5.6.- Entrada y salida de paquetería.
- Anexo.- Licencias de recursos.

• CEAC04.- El archivo de la información.

- 1.- Archivo de la información.
 - 1.1.- Concepto de archivo: Naturaleza y finalidad.
 - 1.2.- Necesidad de conservar la documentación.
 - 1.3.- Ciclo de vida de los de documentos.
 - 1.4.- Organización del archivo. Centralizados y descentralizados.
 - 1.5.- Organización del archivo. Activos, semiactivos y definitivos.
 - 1.6.- Funcionamiento de un archivo. Normas.
 - 1.7.- Informes procedentes del archivo.
 - 1.8.- Purga o destrucción de la documentación.
 - 1.9.- Confidencialidad de la información en la empresa.
 - 1.10.- Materiales de archivo.
- 2.- Clasificación de documentos.
 - 2.1.- Sistema alfabético. Normas.
 - 2.2.- Sistema geográfico. Normas.
 - 2.3.- Sistema por materias. Normas.
 - 2.4.- Sistema cronológico. Normas.
 - 2.5.- Sistema decimal. Normas.
 - 2.6.- Ventajas e inconvenientes de la clasificación.
- 3.- El archivo en soporte informático.
 - 3.1.- Las bases de datos.
 - 3.2.- Estructura de la base de datos.
 - 3.3.- Archivos y carpetas.
 - 3.4.- Organización del correo electrónico.
 - 3.5.- Protección de datos informáticos.
 - 3.6.- Medidas de seguridad.
- Anexo.- Licencias de recursos.

• CEAC05.- El cliente y la empresa.

- 1.- Concepto y contenido del marketing.
 - 1.1.- Influencia del marketing en la imagen de la empresa.
 - 1.2.- La función del marketing en la empresa.
 - 1.3.- La imagen corporativa.
 - 1.4.- El departamento de marketing.
 - 1.5.- La publicidad: concepto, principios y objetivos.
 - 1.6.- La publicidad ilícita, medios, soportes y formas publicitarias.
 - 1.7.- Los elementos del marketing: el producto.
 - 1.8.- Los elementos del marketing: el precio.
 - 1.9.- Los elementos del marketing: la comunicación.
 - 1.10.- Los elementos del marketing: la distribución.
 - 1.11.- La promoción de ventas.
 - 1.12.- Las relaciones públicas.
 - 1.13.- Relación con los clientes.
 - 1.14.- La responsabilidad social corporativa.
- 2.- Reconocimiento de las necesidades de los clientes.
 - 2.1.- Concepto e identificación del cliente: cliente interno y cliente externo.
 - 2.2.- Tipos de clientes (I).
 - 2.2.1.- Tipos de clientes (II).
 - 2.3.- Conocimiento del cliente.
 - 2.4.- Motivaciones de compra.
 - 2.5.- Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
 - 2.6.- Fases de la atención al cliente: La acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
 - 2.7.- Los procesos en contacto con el cliente externo.
 - 2.8.- La percepción del cliente respecto a la atención percibida.
- Anexo I.- Medios, soportes y formas publicitarias.
- Anexo.- Licencias de recursos.

• CEAC06.- La gestión del servicio al cliente.

- ☒ 1.- El departamento de atención al cliente.
 - - 1.1.- Funciones del departamento de atención al cliente.
 - 1.2.- El servicio postventa.
 - 1.3.- Procedimientos utilizados en la postventa.
 - 1.4.- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
 - 1.5.- Elementos de una queja o reclamación.
 - 1.6.- Fases de la resolución de una reclamación.
 - 1.7.- Seguimiento de los clientes perdidos.
 - 1.8.- Fidelización de clientes.
 - 1.9.- La medición de la satisfacción del cliente.
 - 1.10.- Métodos para fidelizar clientes.
 - 1.11.- Relación con clientes: utilización de herramientas.
- ☒ 2.- Procedimientos de calidad en la atención al cliente.
 - - 2.1.- La calidad del servicio como elemento de competitividad de la empresa.
 - 2.2.- La calidad de los servicios.
 - 2.3.- Factores que influyen en la calidad del servicio al cliente.
 - 2.4.- Tratamiento de las anomalías producidas en la prestación del servicio.
 - 2.5.- Procedimiento de control de servicio.
 - 2.6.- Sistemas de evaluación y control de la calidad del servicio.
 - 2.7.- Actuaciones para solucionar problemas de calidad.
- ☒ 3.- El consumidor.
 - - 3.1.- Los derechos del consumidor.
 - 3.2.- Normativa en materia de consumo.
 - 3.3.- Instituciones y organismos públicos al servicio del consumidor.
 - 3.4.- Tramitación y gestión de reclamaciones.
 - 3.5.- Tramitación y gestión de denuncias.
 - 3.6.- Resolución extrajudicial de conflictos.
- Anexo.- Licencias de recursos.