

Operaciones Básicas de Comunicación

PRESENCIAL



DURACIÓN:
120 h.



LUGAR:
Sagunto



ALUMNADO:
Trabajadores
Autónomos
Desempleados

OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN (MF0970_1)

Aprende a comunicarte de forma clara y eficaz en las situaciones habituales de una empresa u organización. Con el módulo **MF0970_1 - Operaciones básicas de comunicación** (120 horas) desarrollarás habilidades para **transmitir y recibir información**, tanto de forma presencial como telefónica, telemática y escrita, aplicando las pautas de comunicación adecuadas en el entorno profesional.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 960 €

Categorías: [Presencial](#)

Etiquetas: [Gestión Empresarial](#)

CONTENIDOS



1- COMUNICACIÓN ORAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

- La comunicación oral: Elementos, etapas y barreras en la comunicación verbal y no verbal.
- Técnicas de comunicación oral: La escucha activa, la empatía y la asertividad en el entorno laboral.
- Comunicación presencial: Recepción y acogida de visitas, normas de cortesía, imagen corporativa y pautas de atención al público.
- Comunicación telefónica: Uso de centralitas, plantillas de toma de avisos, filtros de llamadas y fórmulas específicas de saludo y despedida.
- Resolución de conflictos en la atención al cliente: Gestión de quejas, reclamaciones y tratamiento de situaciones difíciles o clientes insatisfechos.

2- COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

- La comunicación escrita: Ventajas, normas de redacción, legibilidad y el uso correcto del lenguaje.
- Documentación administrativa básica: Redacción y estructura de cartas comerciales, correos electrónicos, avisos, notas internas, saluda y solicitudes.
- Soportes para la comunicación escrita: Gestión del correo convencional (recogida, registro, reparto) y medios telemáticos (correo electrónico, mensajería instantánea).
- Elaboración de rótulos y carteles: Pautas visuales para paneles informativos dentro de la empresa.

3- APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y AGENDAS

- Gestión del correo electrónico: Configuración básica, envío, recepción y organización de mensajes (carpetas, etiquetas, filtros).
- Gestión de la agenda electrónica: Programación de citas, reuniones, alarmas y recordatorios.
- Gestión de contactos: Creación de listas de distribución, organización de agendas de direcciones y copias de seguridad básicas.

METODOLOGÍA



Las sesiones formativas se imparten de forma presencial en nuestras aulas, guiadas por un/a docente especialista que combina explicación teórica, ejercicios prácticos y actividades colaborativas en el aula. Todos los docentes disponen de gran experiencia en el sector.

Sesiones de tutoría

El alumnado puede plantear dudas y recibir orientación personalizada durante las clases y, en su caso, tutorías personalizadas con el/la docente.

Sistema de evaluación

La evaluación es continua. El alumno realizará actividades y/o pruebas al finalizar los temas o unidades, y, cuando proceda, una prueba final para comprobar la adquisición de los contenidos.

Requisitos técnicos

El centro proporciona el equipamiento necesario (ordenadores, software y conexión a internet) en el aula. El alumnado no necesita aportar equipo propio, salvo que lo desee de forma voluntaria.

Material didáctico y recursos

El material didáctico se entregará en formato libro, manual impreso y/o documentación digital, según las características del curso.

Kit corporativo

En los cursos presenciales se entrega un kit corporativo del centro, cuyo contenido puede variar en función de la duración de la acción formativa y puede incluir: mochila, pendrive, libreta y bolígrafo.

SALIDAS PROFESIONALES

- Auxiliar administrativo
- Auxiliar de oficina
- Recepcionista
- Telefonista
- Auxiliar de información
- Operador de centralita
- Empleado de ventanilla
- Auxiliar de atención al cliente
- Conserje
- Ordenanza
- Auxiliar de servicios generales
- Grabador de datos
- Auxiliar de archivo y documentación