

COMUNICACIONES NO PRESENCIALES



SKU: CT0247

Horas: 20

CONTENIDO

1. Normas generales.

1.1. Pautas de realización – concisión. precisión. claridad. coherencia. riqueza de vocabulario. cohesión y énfasis.

1.2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.

1.3. Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica. construcción de oraciones y concreción semántica.

1.4. Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.

2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios. gramáticas. diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.

3. Normas específicas.

3.1. Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas.

3.2. Internos – memorando. convocatoria. acta. autorización. avisos y anuncios. boletines y revistas. memoria de actividades. comunicados. nota interna. solicitud. resumen de prensa.

3.3. Externos – anuncios. carta circular. carta comercial. tarjetas de visita. tarjetas comerciales. tarjetones. invitaciones. saludas. comunicado de prensa. telegramas.

3.4. Básicos de la empresa privada – informe. certificado. instancia. denuncia. recurso.

3.5. Mercantiles – presupuesto. pedido. nota de entrega. alabarán. factura pro-forma. factura definitiva. nota de abono. contrato de compra-venta. recibo. cheque. pagaré. la letra de cambio. giros. transferencias. rellenado de libros de registro.

3.6 De la Administración –informe. certificado. oficio. nota interior. hojas de iniciativas y reclamaciones. la carta.

3.7. Lenguaje y redacción publicitaria. Características.

- 3.8. La carta: presentación. clases y soportes físicos.
- 3.9. La carta comercial. Estructura –Inicio o encabezamiento. contenido o cuerpo. final o cierre–. Tipos –pedido. reclamación. publicitaria.
- 4. La correspondencia: su importancia.
 - 4.1. Correo de entrada: recepción. clasificación. apertura. comprobación. numeración y registro. distribución o despacho. archivo –técnicas de mantenimiento.
 - 4.2. Correo de salida: elaboración. firmas. numeración. registro. plegado. ensobrado. franqueo y envío. Archivo
 - 4.3. Servicios de correos –lista. apartado de correos. telegrama. burofax.
 - 4.4. Comunicaciones interiores.
 - 4.5. Confidencialidad.
- 5. Comunicaciones urgentes.
 - 5.1. Coste y seguridad.
 - 5.2. Medios propios y servicios externos.
- 6. El fax. Utilización y formatos de redacción.
- 7. El correo electrónico.
 - 7.1. Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
 - 7.2. Configuración de la cuenta de correo.
 - 7.3. Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas. movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas. eliminación de correo no deseado. utilización de listas de destinatario. creación de grupos de destinatarios. incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones.
 - 7.4. La correspondencia y el correo electrónico: registro. añadidos y eliminación de marcas. apertura y guardado de archivos adjuntos. envío de mensajes a grupos de destinatarios.
 - 7.5. El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad.
 - 7.6. La firma digital. Requisitos. utilización y funcionamiento.
- 8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
- 9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias. tableros de anuncios. avisos y notas internas.
- 10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
 - 10.1. Métodos para la eliminación de la tensión.
 - 10.2. Estudio objetivo de la solución.
 - 10.3. Propuesta de una solución.
 - 10.4. Las cartas de reclamación.
- 11. Legislación vigente sobre protección de datos.
 - 11.1. La Constitución Española de 1978.
 - 11.2. Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.
 - 11.3. RD 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.