

Técnicas de comunicación

Lección 1: La comunicación en la empresa

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: El proceso de la comunicación
- Capítulo 3: Funciones y formas de comunic.
- Capítulo 4: Uso de las tecnologías

Lección 2: La comunicación oral

- Capítulo 1: Formas de la comunicación oral
- Capítulo 2: La comunic. Verbal y no verbal
- Capítulo 3: Elementos de comunicación oral
- Capítulo 4: Reuniones
- Capítulo 5: Entrevistas

Lección 3: Soportes de comunicación oral

- Capítulo 1: El teléfono en la empresa
- Capítulo 2: Aplicaciones del teléfono
- Capítulo 3: Sistemas telefónicos en la empresa
- Capítulo 4: Reglas de comunicación telefónica
- Capítulo 5: Recepción y emisión de llamadas
- Capítulo 6: El contestador automático
- Capítulo 7: La videoconferencia
- Capítulo 8: Ejercicios

Lección 4: La comunicación escrita

- Capítulo 1: Características de la comunicación escrita
- Capítulo 2: Redactar una carta
- Capítulo 3: Características del lenguaje comercial
- Capítulo 4: Recursos para una buena redacción
- Capítulo 5: Normas de interés

Lección 5: La carta comercial

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Estructura general
- Capítulo 3: Presentación
- Capítulo 4: Abreviaturas

Lección 6: Textos comerciales

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Documentos importantes
- Capítulo 3: Cartas comerciales
- Capítulo 4: Cartas de organización interna

Lección 7: Soportes de comunicación escrita

Capítulo 1: La máquina de escribir

Capítulo 2: El ordenador

Capítulo 3: Aplicaciones del ordenador en la empresa

Capítulo 4: El correo electrónico

Capítulo 5: El fax

Lección 8: Tratamiento de la correspondencia

Capítulo 1: Introducción

Capítulo 2: Servicios postales

Capítulo 3: Empresas de mensajería

Capítulo 4: Entrada de correspondencia

Capítulo 5: Salida de correspondencia

Lección 9: Administración del tiempo

Capítulo 1: Introducción

Capítulo 2: El uso del tiempo

Capítulo 3: Programación del tiempo

Capítulo 4: Uso de agendas

Capítulo 5: Ahorrar tiempo

Lección 10: Atención al cliente

Capítulo 1: Transmitir información con eficacia

Capítulo 2: La atención correcta al cliente

Capítulo 3: Conectar con el público

Capítulo 4: Comunicar para vender

Capítulo 5: Relaciones públicas

Capítulo 6: Comunicar en el trabajo