

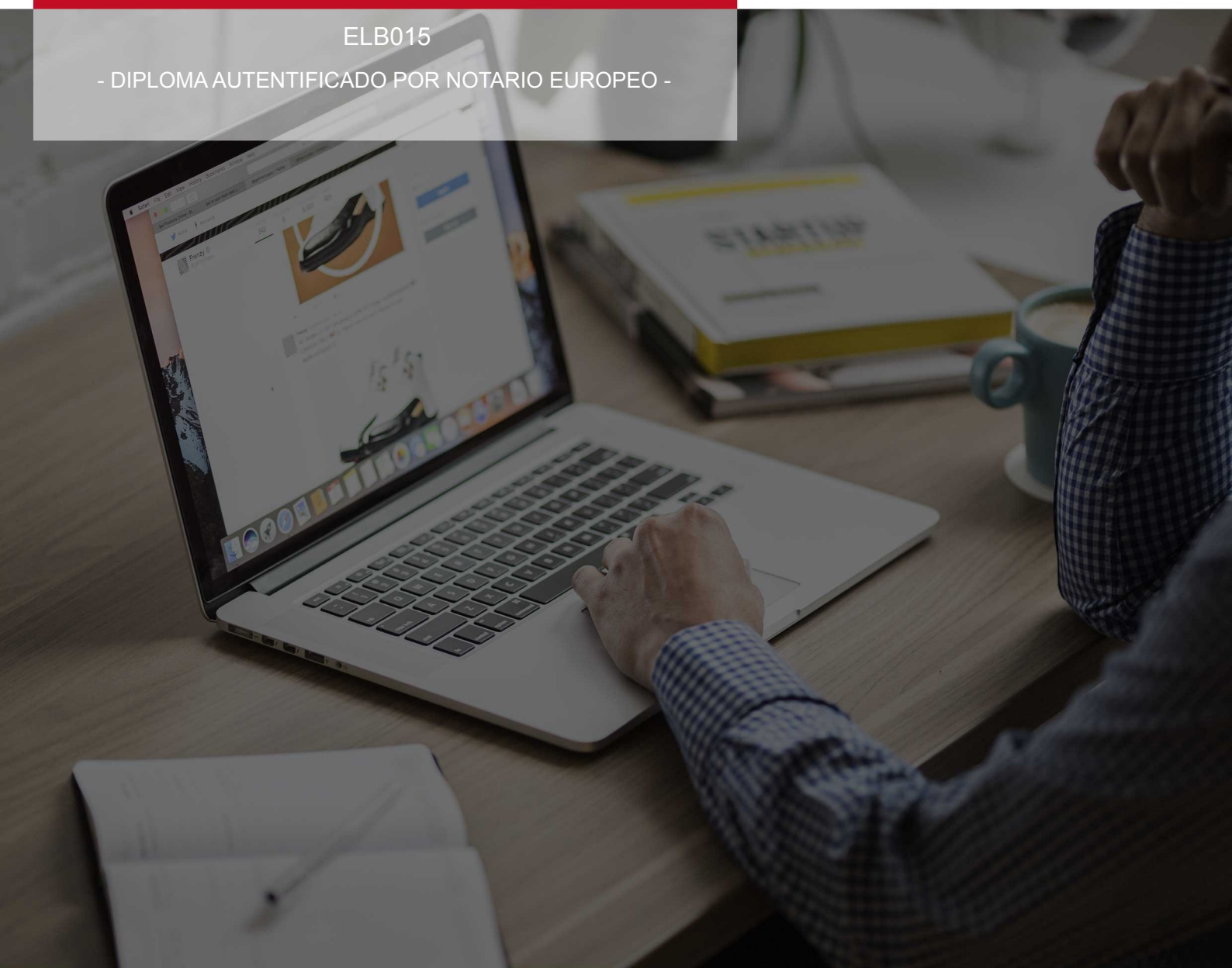
MÁSTER

MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN



ELB015

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre este ámbito y que quieran asegurarse un recorrido con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer la asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones, el proceso de la comunicación, las comunicaciones presenciales y las no presenciales, el protocolo social, la comunicación telefónica y las técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos. Además, al finalizar cada unidad didáctica, el alumno dispondrá de ejercicios de autoevaluación que le permitirán valorar los conocimientos adquiridos a lo largo de todo el estudio.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
600H



MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE
*Ambas modalidades incluyen
módulos con clases en directo



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORIAS
PERSONALIZADAS



IDIOMA
CASTELLANO



DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable



IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~2380€~~

VALOR ACTUAL: 595€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN**”, de ELBS ESCUELA DE LIDERAZGO, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

REDES SOCIALES



www.facebook.com/escuelaelbs



www.linkedin.com/company/elbs-escueladeliderazgo



[@escuela_elbs_formacion](https://www.instagram.com/escuela_elbs_formacion)



www.escuelaelbs.com



[@ELBS_School](https://twitter.com/ELBS_School)



www.escuelaelbs.com/blog

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES.

1. La empresa y su organización.
2. Concepto y fines de la empresa.
3. La organización empresarial.
4. La dirección en la empresa.
5. Temperamento.
6. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
7. Funciones del servicio del secretariado.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.

1. El proceso de la comunicación
2. La comunicación en la empresa. Su importancia.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES.

1. Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones-.
2. Precisión y claridad en el lenguaje:
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
4. La conducción del diálogo.
5. La comunicación no verbal. Funciones.-
6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO SOCIAL.

1. Normas generales de comportamiento: Saber ser -naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol-. Saber estar -cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento-. Saber funcionar -rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación-.
2. Presentaciones y saludos.
3. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
4. Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos-.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRESENCIALES.

1. Normas generales.
2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
3. Normas específicas.
4. La correspondencia: su importancia.
5. Comunicaciones urgentes:
6. El fax. Utilización y formatos de redacción.
7. El correo electrónico:
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, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas.
10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
11. Legislación vigente sobre protección de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.

1. Proceso.
2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
3. Prestaciones habituales para las empresas:
4. Medios y equipos:
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa.
6. Realización de llamadas efectivas.
7. Recogida y transmisión de mensajes:
8. Filtrado de llamadas.
9. Gestión de llamadas simultáneas.
10. Gestión de llamadas simultáneas.
11. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
12. El protocolo telefónico.
13. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS -servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-:
14. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS.

1. El conflicto como problema en la empresa.
2. Funciones del conflicto.
3. Causas de los conflictos.
4. Tipos de conflictos. En función de:
5. Agresividad humana y conflicto.
6. Resolución de conflictos.
7. Factores determinantes en la resolución de conflictos.
8. Relación previa entre las partes.
9. Naturaleza del conflicto.
10. Características de las partes.
11. Estimaciones de éxito.
12. Prevención de conflictos.
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo-.