

# Paraninfo

## UF0521 - Comunicación oral y escrita en la empresa Microsoft Office 2016



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** ÓSCAR SÁNCHEZ ESTELLA, MARÍA ANGELES HORTIGÜELA VALDEANDE, RICARDO HERRERO DOMINGO

**Clasificación:** Certificados Profesionales > Administración y Gestión

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 166

**ISBN 13:** 9788413665214

**ISBN 10:** 8413665213

**Precio sin IVA:** \$12481.00

**Precio con IVA:** \$12481.00

**Fecha publicación:** 28/02/2022

### Sinopsis

En toda organización resulta fundamental e imprescindible comunicarse, ya sea con personas dentro de la propia organización o fuera de ella. Esta comunicación puede ser tanto oral como escrita y para dominarla es esencial conocer cuáles son las características básicas de dichos procesos de intercambio de información. Por otra parte, y gracias a los equipos informáticos, hoy por hoy gran parte de las comunicaciones empresariales se realizan a través de soportes informáticos, de ahí la necesidad de saber cuáles son esos soportes y cómo funcionan. Se ha modificado sustancialmente esta unidad en lo que se refiere al correo electrónico y al procesador de textos, actualizando los contenidos a la versión 2016 de las aplicaciones de Microsoft Office.

Todos estos aspectos son abordados de manera sencilla y con un enfoque práctico y didáctico en esta obra. Para afianzar los conocimientos que se van presentando a lo largo del libro, los autores han decidido incorporar una completa selección de actividades resueltas que enriquecen la exposición de conceptos y contribuyen a una mejor asimilación de los mismos. Además, se han añadido nuevas y más completas actividades para que el alumno pueda "aprender haciendo".

Asimismo, el libro se adecúa exactamente a las exigencias curriculares y normativas definidas y desarrolladas en el RD 645/2011 de 9 de mayo que regula los contenidos necesarios para la obtención del certificado de profesionalidad ADGG0408 *Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales de la familia de Administración y gestión*. Responde fielmente al currículo de la unidad formativa a la que hace referencia el

título, se integra en el módulo formativo titulado *Operaciones básicas de comunicación*, esencial para cuantos se forman en este ámbito y desempeñan o aspiran a desempeñar puestos de trabajo vinculados a este entorno profesional.

**Incluye una nueva y más completa propuesta de actividades.**

## Índice

### **Introducción normativa**

#### **1. La comunicación oral**

##### 1.1. El lenguaje oral

###### 1.1.1. Concepto y características

###### 1.1.2. Características de los mensajes orales

###### 1.1.3. Elementos de la comunicación oral

###### 1.1.4. Funciones de la comunicación oral

###### 1.1.5. Clases de comunicación oral

###### 1.1.6. Planificación de la comunicación oral

###### 1.1.7. Formas de comunicación oral

##### 1.2. La comunicación no verbal

###### 1.2.1. Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios

###### 1.2.2. Aspectos y recursos no verbales en la comunicación oral

##### 1.3. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial

###### 1.3.1. Pautas de comportamiento e imagen corporativa

###### 1.3.2. Normas para conversar

###### 1.3.3. Reglas para escuchar

###### 1.3.4. Criterios de calidad: empatía, amabilidad

###### 1.3.5. Tratamiento de las objeciones

###### 1.3.6. Las quejas y reclamaciones

##### 1.4. La comunicación telefónica

###### 1.4.1. El teléfono en la actividad empresarial

###### 1.4.2. Pautas de atención telefónica en la empresa

###### 1.4.3. Reglas para efectuar y contestar una llamada de teléfono

###### 1.4.4. Protocolos de tratamiento

###### 1.4.5. Barreras y dificultades en la transmisión de información

###### 1.4.6. Tipos de llamadas telefónicas

###### 1.4.7. Sistemas de comunicación telefónica en la empresa

###### 1.4.8. Búsqueda de información telefónica

##### 1.5. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica

#### Actividades propuestas

#### **2. La comunicación escrita**

##### 2.1. La escritura como medio de comunicación

- 2.1.1. El mensaje escrito: concepto
  - 2.1.2. Características del mensaje escrito
  - 2.1.3. Tipos de comunicaciones escritas
  - 2.1.4. Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito
  - 2.1.5. Planificación de los textos
  - 2.1.6. Reglas ortográficas básicas: la corrección sintáctica y gramatical
  - 2.1.7. Los signos de puntuación
  - 2.1.8. Las abreviaturas
  - 2.1.9. Las siglas
  - 2.2. Equipos y sistemas de comunicación escrita
    - 2.2.1. Los sistemas de comunicación: concepto
    - 2.2.2. El ordenador
    - 2.2.3. Otras herramientas de comunicación: fax
  - 2.3. Comunicaciones escritas internas de carácter breve
    - 2.3.1. Concepto
    - 2.3.2. Tipos de comunicaciones internas: los avisos, los rótulos y los comunicados de régimen interior
- Actividades propuestas

### **3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial**

- 3.1. El correo electrónico
    - 3.1.1. Microsoft Outlook: envío, recepción y archivo de correos
    - 3.1.2. Correo web
    - 3.1.3. ¿Qué gestor de correo electrónico utilizar?
  - 3.2. La agenda electrónica
  - 3.3. Procesador de texto: Word 2016
    - 3.3.1. Funciones de un procesador de texto
    - 3.3.2. Estructura de un procesador de texto
    - 3.3.3. Gestión de documentos
    - 3.3.4. Aplicación de formato a documentos
    - 3.3.5. Edición de documentos
    - 3.3.6. Formato avanzado de documentos
    - 3.3.7. Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
    - 3.3.8. Impresión de documentos
- Actividades propuestas

Paraninfo Argentina Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)  
Tel. Fax  
clientes@paraninfo.com.ar www.paraninfo.com.ar