

Pruebas libres, 2018
Ciclo Superior: Administración y Finanzas
Módulo: Comunicación empresarial y atención al cliente

Examen

El examen será de forma escrita, compuesto de dos partes, a saber:

Teórico: 4 puntos

- Responder a 6 preguntas cortas, como por ejemplo, diferencias entre el modelo organizativo por comités y el matricial.

Práctico: 6 puntos

- A partir de un supuesto, confeccionar un organigrama según los requisitos dados.
- La comunicación escrita: redactar, distribuir, estructurar,... cualquier escrito como, por ejemplo, una carta comercial, una solicitud o instancia, un certificado, un saludo, etc.
- El archivo: archivar mediante los diferentes sistemas de clasificación: alfabético, numérico, cronológico, geográfico, temático, alfanumérico,...

Contenidos Básicos (extraídos de la programación)

Tema 1:

1. La organización de la empresa
 - 1.1. ¿Qué es organizar?
 - 1.2. Principios de la organización
 - 1.3. Etapas de la organización
2. Modelos organizativos
 - 2.1. Organización lineal
 - 2.2. Organización funcional o de Taylor
 - 2.3. Organización lineo-funcional
 - 2.4. Organización por comités
 - 2.5. Organización matricial
3. Organización estructural de las personas en la empresa
4. El organigrama empresarial
5. Funciones del personal en la organización
 - 5.1. Función de producción
 - 5.2. Función comercial
 - 5.3. Función financiera
 - 5.4. Función de recursos humanos
 - 5.5. La gestión del talento
6. Relación interdepartamental

Tema 2

1. Comunicación, información y comportamiento
2. Elementos que intervienen en la comunicación
3. Tipos de comunicación
4. El proceso de la comunicación
5. Barreras de la comunicación
6. Factores que modifican la percepción
7. Errores de la comunicación
8. Las relaciones humanas y laborales en la empresa
9. Los flujos de comunicación
10. Comunicación interna
 - 10.1. Comunicación interna que fluye en sentido vertical
 - 10.2. Comunicación interna que fluye en sentido horizontal
11. Comunicación externa
 - 11.1. Comunicación personal o individualizada
 - 11.2. Comunicación no personal o masiva

Tema 3

1. Concepto y componentes de la comunicación oral
2. El proceso de la comunicación oral
 - 2.1. Fases
 - 2.2. Barreras
 - 2.3. Soluciones
3. Principios básicos en las comunicaciones orales
4. Técnicas de comunicación oral presencial
5. Formas de comunicación oral
 - 5.1. Comunicaciones orales individuales
 - 5.2. Comunicaciones orales colectivas
6. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral
7. Técnicas de imagen corporal
8. Comunicaciones en la recepción de visitas y acontecimientos especiales

Tema 4

1. La comunicación telefónica
 - 1.1. Estructura general de una conversación telefónica. Proceso
 - 1.2. Componentes de la atención telefónica
 - 1.3. La cortesía en las comunicaciones telefónicas
 - 1.4. Tratamiento de las diversas categorías de llamadas
2. Redes telefónicas
3. Centralitas
4. Directorios telefónicos
5. Videoconferencia
6. Mensajería instantánea

Tema 5

1. La comunicación escrita eficaz
2. Características de la redacción en los textos de la empresa

3. Principios básicos de estilo en la comunicación escrita
 - 3.1. Concisión
 - 3.2. Claridad
 - 3.3. Emplear la voz activa
 - 3.4. Evitar la redundancia
 - 3.5. Emplear los dos géneros
4. Técnicas de construcción de oraciones y párrafos para un escrito eficaz
5. Abreviaturas comerciales y oficiales
6. Herramientas para la corrección de textos
 - 6.1. Programas informáticos para la corrección de textos
 - 6.2. Diccionarios

Tema 6

1. Correspondencia comercial
 - 1.1. La carta comercial
 - 1.2. Características de la correspondencia comercial
 - 1.3. Estructura formal de la carta comercial
 - 1.4. Contenido de la carta
 - 1.5. Consejos prácticos sobre la presentación formal
 - 1.6. Cómo redactar una carta comercial
2. Textos de organización interna
 - 2.1. Comunicado interno o memorándum
 - 2.2. Informe
 - 2.3. Convocatoria
 - 2.4. Acta
 - 2.5. Certificado
 - 2.6. Notas de recepción de llamadas telefónicas y visitas
 - 2.7. Portada de fax o carátula
3. Textos protocolarios
 - 3.1. Saluda
 - 3.2. Tarjeta de invitación
 - 3.3. Felicitaciones diversas
 - 3.4. Nota de regalo
 - 3.5. Pésame
 - 3.6. Esquela
 - 3.7. Telegrama
4. Textos de relación con la Administración Pública
 - 4.1. Solicitud
 - 4.2. Denuncia
 - 4.3. Alegaciones
 - 4.4. Recurso

Tema 7

1. Las redes sociales
2. Web 2.0
3. Principales redes sociales sin temática específica
 - 3.1. Facebook
 - 3.2. YouTube
 - 3.3. Tuenti
 - 3.4. Twitter

4. Redes sociales específicas
 - 4.1. Problemas de las redes sociales
 - 4.2. El negocio de las redes sociales
 - 4.3. Netiqueta en las redes sociales
5. Medidas que hay que tener en cuenta antes de unirse a una red social
6. Google +
7. Comunicación institucional en las redes sociales

Tema 8

1. La recepción de la correspondencia
 - 1.1. Recepción y clasificación
 - 1.2. Numeración y registro
 - 1.3. Distribución
 - 1.4. Informatización de la recepción de la correspondencia
2. La salida de la correspondencia de la empresa
 - 2.1. Plegado y ensobrado
 - 2.2. Numeración y registro
 - 2.3. Envío
 - 2.4. Informatización del envío de correspondencia
3. Servicio de Correos
 - 3.1. Cartas y documentos
 - 3.2. Telegramas
 - 3.3. Fax y burofax
 - 3.4. Envío de paquetería
4. Servicios privados de paquetería y mensajería
 - 4.1. Servicio nacional
 - 4.2. Servicio internacional
 - 4.3. Servicios complementarios
5. Seguridad y confidencialidad de la información
 - 5.1. Protección legal
 - 5.2. Procedimientos de seguridad y confidencialidad en la información
 - 5.3. Protección de datos de carácter personal

Tema 9

1. Archivo de la información en soporte papel
 - 1.1. Clasificación y ordenación de documentos
 - 1.2. Normas y sistemas de clasificación
 - 1.3. Archivo: concepto, objetivos y condiciones
 - 1.4. Tipos de archivos
 - 1.5. Organización y clasificación de un archivo de oficina
 - 1.6. El proceso de archivo
 - 1.7. Permanencia de los documentos en el archivo
 - 1.8. Destrucción de documentos
2. Archivo de la información en soporte informático
 - 2.1. Las bases de datos para el tratamiento de la información
 - 2.2. Procedimientos de protección de datos
3. Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática

Tema 10

1. Concepto y tipología de los clientes
 - 1.1. Tipología de los clientes
2. Las relaciones con el cliente
 - 2.1. El servicio al cliente
 - 2.2. La atención al cliente
 - 2.3. Fidelización de clientes
3. El departamento de atención al cliente
 - 3.1. Funciones del departamento de atención al cliente
 - 3.2. Organización del departamento de atención al cliente
4. La comunicación con el cliente
 - 4.1. Herramientas de comunicación con el cliente
 - 4.2. El marketing directo

Tema 11

7. El consumidor y sus derechos
 - 7.1. Concepto de consumidor
 - 7.2. Derechos de los consumidores
8. Marco jurídico de la defensa del consumidor
9. Organismos de defensa del consumidor

Tema 12

1. Gestión de quejas y reclamaciones
 - 1.1. Elementos básicos de las quejas y reclamaciones
 - 1.2. Procedimientos de la gestión de quejas
 - 1.3. Documentación administrativa de la gestión de quejas
 - 1.4. La calidad en la gestión de quejas
2. El sistema arbitral de consumo
 - 2.1. Los órganos arbitrales
 - 2.2. Procedimiento del arbitraje de consumo

Tema 13

1. Actividades posteriores a la venta
2. La satisfacción del cliente
3. El servicio posventa
 - 3.1. Objetivos y actividades del servicio posventa
 - 3.2. La información en el servicio posventa
 - 3.3. Organización del servicio posventa
4. La calidad en el servicio posventa
 - 4.1. Concepto de calidad
 - 4.2. Calidad del servicio y calidad percibida por el cliente
 - 4.3. Gestión de la calidad del servicio posventa