

## Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

### Duración del módulo

165

horas

9

meses

### Distribución temporal y espacial

5 horas/semana

2 horas/día

Aula específica

### Unidades de competencia

- ✎ **UC0975\_2:** Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
- ✎ **UC0978\_2:** Gestionar el archivo en soporte convencional e informático

### Aprenderás a:

- Analizar el flujo de información y la tipología de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

## **Esquema de contenidos:**

---

1. Introducción al módulo.
2. Empresa y comunicación.
3. La comunicación presencial.
4. Comunicación telefónica.
5. Comunicaciones escritas.
6. El tratamiento de la correspondencia y paquetería.
7. Archivo y clasificación de documentos.
8. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.
9. Atención de quejas y reclamaciones.
10. Potenciación de la imagen empresarial.

## **Metodología:**

---

- Exposición oral de los contenidos.
- Realización de actividades individuales y/o en grupo.
- Realización de actividades específicas para cada unidad de trabajo.

## **Evaluación y calificación:**

---

- Se hacen una o varias pruebas específicas cada trimestre.
- Se valora la participación en clase.
- Se valoran las actividades de aprendizaje realizadas en el aula.
- Se valoran los proyectos.

La calificación global es una ponderación de la puntuación obtenida en los apartados anteriores.