

Protocolo Empresarial

Duración del módulo

147

horas

6

meses

9

ECTS

Distribución temporal y espacial

7 horas/semana

1-2 horas/día

Aula específica

Aprenderás a:

- Caracterizar los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.
- Seleccionar las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
- Caracterizar el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.
- Coordinar actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
- Elaborar las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.
- Promover actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Esquema de contenidos:

1. Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas.
2. Selección de técnicas de protocolo.
3. Caracterización del protocolo institucional.
4. Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales.
5. Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad

Metodología:

- Exposición oral de los contenidos.
- Realización de actividades individuales y/o en grupo.
- Puesta en común de los problemas o dificultades encontrados.
- Documentación de los casos prácticos realizados.

empresarial.

6. Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario.



Evaluación y calificación:

- Se hacen una o varias pruebas específicas cada evaluación.
- Se valora la asistencia a clase y la actitud.
- Se valoran las actividades de aprendizaje realizadas en el aula.

La calificación global es una ponderación de la puntuación obtenida en los apartados anteriores, ponderación que será revisada cada curso por el profesor.