

RA1. Tècniques de comunicació, estructura i imatge de l'empresa i els fluxos d'informació

Aquest resultat d'aprenentatge s'assolirà a través de la consecució dels objectius següents, inclosos en diferents unitats.

OBJECTIUS

Unitat 1. La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial.

- Transmetre una visió general de la comunicació.
- Conèixer els elements de la comunicació.
- Analitzar el procés comunicatiu.
- Reflexionar sobre les barreres i els errors de la comunicació.

RESULTATS D'APRENENTATGE I CRITERIS D'AVALUACIÓ

RA1. Selecciona tècniques de comunicació relacionant-les amb l'estructura i la imatge de l'empresa i els fluxos d'informació existents.

Criteris d'avaluació

- a) S'ha reconegut la necessitat de comunicació entre les persones.
- b) S'ha distingit entre la comunicació i la informació.
- c) S'han distingit els elements i els processos que intervenen en la comunicació.
- d) S'han reconegut els obstacles que hi pot haver en un procés de comunicació.
- e) S'ha determinat la millor forma i l'actitud a l'hora de presentar el missatge.
- f) S'han identificat els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa.
- g) S'han diferenciat els tipus d'organitzacions i el seu organigrama funcional.
- h) S'han distingit les comunicacions internes i externes i els fluxos d'informació dins de l'empresa.
- i) S'han seleccionat el destinatari i el canal adequat per a cada situació.

CONTINGUTS

Els continguts concrets a impartir per a la consecució dels objectius expressats són:

Unitat 1. La comunicació. Tècniques de comunicació empresarial.

1. Comunicació, informació i comportament.
 - 1.1. Comunicació i informació.
 - 1.2. Comportament.
2. Elements que intervenen en la comunicació.
3. Barreres en la comunicació.

Programació d'aula

Comunicació Empresarial i Atenció al Client

4. Habilitats en la comunicació.
 - 4.1. Escolta activa.
 - 4.2. Empatia.
 - 4.3. Assertivitat.
5. Les relacions humanes i laborals a l'empresa.
 - 5.1. L'organització empresarial.
 - 5.2. La comunicació a l'empresa.