

GM
GRADO MEDIO

CICLO **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

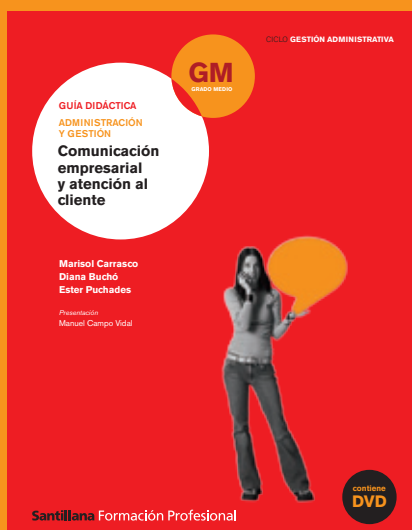
Comunicación empresarial y atención al cliente

Autoras

Marisol Carrasco

Diana Buchó

Ester Puchades



Características del proyecto

- ▶ **Colaboración con el Instituto de Comunicación Empresarial.** Prólogo del libro del alumno a cargo de su presidente, Manuel Campo Vidal.
- ▶ **Asesoría de Fénix MEDIA,** especializados en publicidad, marketing y telecomunicaciones. Colaboración en los DVD de su director ejecutivo, Antonio Domingo.
- ▶ **Asesoría y colaboración de Gapformación,** especializados en mejorar la calidad del servicio de atención telefónica.
- ▶ **Un material didáctico pensado para el profesor.** Una guía que es en realidad un riguroso conjunto de herramientas para poner en práctica todos los resultados de aprendizaje del módulo.

Colaboraciones:



Capítulo
1. La comunicación telefónica
2. El lenguaje en las conversaciones telefónicas
3. Gestión de la atención telefónica
4. Medios de atención telefónica

Tabla de contenidos

- Unidad 1. La organización y la comunicación en la empresa.
- Unidad 2. La comunicación oral en la empresa.
- Unidad 3. Las comunicaciones telefónicas.
- Unidad 4. La comunicación escrita en la empresa.

Elementos del proyecto

Material del alumno

- ▶ **Libro del alumno.** Eje de un proyecto educativo integral centrado en los resultados de aprendizaje del módulo.
- ▶ **DVD del alumno.** Con recursos que reproducen actuaciones reales o meramente didácticas de comunicación empresarial, de atención al cliente, de marketing y de archivo y clasificación documental.



Material para el profesor

- ▶ **Guía didáctica.** Con ampliaciones conceptuales, lecturas de apoyo, más actividades y un caso práctico genérico para cada unidad.
- ▶ **DVD del profesor.** Incluye las programaciones de aula y la del módulo, así como ampliación del material didáctico, siempre ligado a los resultados de aprendizaje.

Ampliación del material didáctico

Extra	Actividades de ampliación	Proyecto final	Test de evaluación	Examen de evaluación	Solo DVD del profesor
Protocolos para lograr una comunicación telefónica eficaz con los usuarios del SESCAM	●	Transferencia de llamadas	●	●	– Textos comentados de conversaciones telefónicas.
	●		●	●	– Códigos de deletreo.
	●		●	●	– Grabaciones: tomas de contacto, transferencias de llamadas, gestión de una reclamación, peticiones de información, seguimientos de pedido...
	●		●	●	

(Ejemplo de ampliación didáctica de cada unidad)

- Unidad 5.** La comunicación telemática en la empresa.
- Unidad 6.** El tratamiento de la información.
- Unidad 7.** Los archivos convencionales e informáticos.
- Unidad 8.** La clasificación y ordenación documental.

- Unidad 9.** La Ley de Protección de Datos.
- Unidad 10.** El marketing en la actividad empresarial.
- Unidad 11.** El cliente y la empresa.
- Unidad 12.** Gestión de la atención al cliente.
- Apéndice.** Normas lingüísticas.