

Índice

| | |
|--|----|
| Presentación | IX |
| Unidad 1 La comunicación empresarial . | 1 |
| 1.1 Elementos de la comunicación | 2 |
| 1.2 Barreras de la comunicación | 3 |
| 1.3 Comunicación, información y comportamiento | 3 |
| 1.3.1 La comunicación | 3 |
| 1.3.2 La información | 4 |
| 1.3.3 El comportamiento | 4 |
| 1.4 La comunicación interna en la empresa ... | 4 |
| 1.5 Las relaciones humanas y laborales en la empresa | 5 |
| 1.5.1 Relaciones humanas | 5 |
| 1.5.2 Relaciones laborales | 5 |
| 1.6 La comunicación externa en la empresa, la publicidad y las relaciones públicas | 6 |
| Resumen | 7 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 7 |
| Para saber más | 10 |
| Unidad 2 Organización de la empresa ... | 11 |
| 2.1 Principios y tipos de organización empresarial. | 12 |
| 2.2 La organización empresarial. Organigramas. | 13 |
| 2.2.1 Elaboración de organigramas | 13 |
| 2.2.2 Clasificación de los organigramas .. | 14 |
| 2.3 Departamentos y áreas funcionales tipo de la empresa. Funciones del personal. | 15 |
| Resumen | 20 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 21 |
| Para saber más | 26 |

| | |
|---|----|
| Unidad 3 La comunicación escrita en la empresa. Las comunicaciones breves . | 27 |
| 3.1 La comunicación escrita en la empresa ... | 28 |
| 3.2 Características de la correspondencia comercial. Normas de comunicación y expresión escrita. | 28 |
| 3.3 Documentos breves de uso en la empresa . | 29 |
| 3.3.1 El aviso o anuncio | 29 |
| 3.3.2 El memorándum | 30 |
| 3.3.3 El saluda | 31 |
| 3.3.4 La invitación. | 32 |
| Resumen | 34 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 34 |
| Para saber más | 37 |

| | |
|---|----|
| Unidad 4 La comunicación escrita en la empresa. La carta comercial | 43 |
| 4.1 La carta comercial: aspectos formales | 44 |
| 4.1.1 Estilos de cartas comerciales | 45 |
| 4.2 Contenido y estructura de la carta comercial. | 45 |
| 4.2.1 Encabezamiento | 45 |
| 4.2.2 Texto o cuerpo de la carta. | 47 |
| 4.2.3 Cierre | 48 |
| 4.3 Tipos de cartas comerciales. | 50 |
| 4.3.1 Cartas de oferta. | 50 |
| 4.3.2 Cartas de petición de información. . | 51 |
| 4.3.3 Cartas de pedido | 51 |
| 4.3.4 Cartas de envío de mercancías | 54 |
| 4.3.5 Cartas de reclamación de mercancías | 54 |
| 4.3.6 Cartas de reclamación de pagos ... | 56 |
| 4.3.7 La carta circular. | 56 |

| | |
|--|----|
| Resumen | 58 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 58 |
| Para saber más | 63 |

Unidad 5 Otros documentos de uso en la empresa y las Administraciones Públicas

| | |
|--|----|
| 5.1 El acta de reunión | 68 |
| 5.2 El certificado | 69 |
| 5.3 La solicitud o instancia | 71 |
| 5.4. El oficio. | 72 |
| Resumen | 75 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 76 |
| Para saber más | 79 |

Unidad 6 Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. El correo electrónico

| | |
|--|-----|
| 6.1 La telemática | 88 |
| 6.2 El ordenador | 88 |
| 6.2.1 La unidad central de proceso (CPU). | 88 |
| 6.2.2 La memoria externa | 89 |
| 6.2.3 Los periféricos | 90 |
| 6.2.4 Los conectores del PC | 93 |
| 6.3 El correo electrónico | 93 |
| 6.4 El fax | 95 |
| 6.4.1 El módem fax. | 96 |
| 6.5 Otros medios y equipos de elaboración y reproducción de documentos | 96 |
| 6.5.1 La máquina de escribir | 96 |
| 6.5.2 La estenotipia | 97 |
| 6.5.3 La fotocopidora y la multcopista | 97 |
| Resumen | 98 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 98 |
| Para saber más | 100 |

Unidad 7 La correspondencia. El servicio de correos.

| | |
|--|-----|
| 7.1 La circulación interna de la correspondencia | 104 |
| 7.2 El sobre | 105 |
| 7.3 Dirección del destinatario y del remitente | 105 |
| 7.3.1 Direcciones del destinatario | 105 |
| 7.3.2 Remites. | 107 |
| 7.4 Registro de la correspondencia | 108 |
| 7.5 Registro de fax | 112 |
| 7.6 El servicio de correos | 115 |
| 7.6.1 Envíos urgentes | 115 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| 7.6.2 Básicos | 116 |
| 7.6.3 Paquetería | 116 |
| 7.6.4 Empresariales | 116 |
| 7.6.5 Financieros | 117 |
| 7.6.6 Telecomunicación | 117 |
| 7.6.7 Otros servicios. | 117 |

| | |
|--|-----|
| Resumen | 119 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 120 |
| Para saber más | 125 |

Unidad 8 Sistemas de ordenación y clasificación documental I

| | |
|--|-----|
| 8.1 Clasificación y ordenación de documentos | 128 |
| 8.2 Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes | 128 |
| 8.3 Sistema de ordenación y clasificación alfabético | 129 |
| 8.3.1 Ordenación de las palabras alfabéticamente | 130 |
| 8.3.2 Nombre de personas: reglas | 131 |
| 8.3.3 Nombres comerciales: reglas | 136 |

| | |
|--|-----|
| Resumen | 139 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 140 |
| Para saber más | 147 |

Unidad 9 Sistemas de ordenación y clasificación documental II

| | |
|--|-----|
| 9.1 Sistema de ordenación y clasificación numérico. | 150 |
| 9.2 Sistema de ordenación y clasificación alfa-numérico | 152 |
| 9.3 Sistema de ordenación y clasificación cronológico | 153 |
| 9.4 Sistema de ordenación y clasificación geográfico | 154 |
| 9.5 Sistema de ordenación y clasificación por asuntos o materias | 158 |

| | |
|--|-----|
| Resumen | 163 |
| Actividades de enseñanza y aprendizaje | 163 |
| Para saber más | 175 |

Unidad 10 Archivo de la información en soporte papel

| | |
|--|-----|
| 10.1 Naturaleza y finalidad del archivo | 178 |
| 10.2 Archivo de documentos: captación, elaboración de datos y custodia | 178 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 10.3 | Clasificación de la información | 179 |
| 10.4 | El proceso de archivo. | 179 |
| 10.5 | Sistemas de archivo. Convencionales, por microfilm e informáticos. | 180 |
| 10.6 | Centralización o descentralización del archivo | 181 |
| 10.7 | Confidencialidad de la información. Destrucción de la documentación. | 182 |
| 10.7.1 | Destrucción de la información. | 183 |
| 10.8 | Confección y presentación de informes procedentes del archivo. | 183 |
| | Resumen | 185 |
| | Actividades de enseñanza y aprendizaje | 186 |
| | Para saber más | 188 |

Unidad 11 Archivo de la información en soporte informático. 193

| | | |
|--------|--|-----|
| 11.1 | Las bases de datos para el tratamiento de la información. | 194 |
| 11.2 | Estructura y funciones de una base de datos. | 194 |
| 11.2.1 | Funciones de una base de datos. | 196 |
| 11.3 | Procedimiento de protección de datos | 196 |
| 11.4 | Archivos y carpetas | 198 |
| 11.5 | Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática. | 200 |
| | Resumen | 201 |
| | Actividades de enseñanza y aprendizaje | 202 |
| | Para saber más | 204 |

Unidad 12 La comunicación oral. 207

| | | |
|---------|--|-----|
| 12.1 | La comunicación no verbal: algunos componentes | 208 |
| 12.1.1 | La mirada | 208 |
| 12.1.2 | La expresión facial. | 208 |
| 12.1.3 | Los gestos | 209 |
| 12.1.4 | La apariencia. | 209 |
| 12.2 | Saber hablar | 209 |
| 12.3 | Saber escuchar. | 210 |
| 12.4 | La comunicación telefónica | 211 |
| 12.4.1. | Componentes de la comunicación telefónica | 212 |
| 12.5 | La comunicación y las tecnologías de la información. | 213 |
| | Resumen | 215 |
| | Actividades de enseñanza y aprendizaje | 215 |
| | Para saber más | 217 |

Unidad 13 Reconocimiento de necesidades de clientes. 219

| | | |
|------|---|-----|
| 13.1 | Concepto e identificación del cliente: el cliente interno. El cliente externo | 220 |
| 13.2 | El conocimiento del cliente y sus motivaciones. | 220 |
| 13.3 | Elementos de la atención al cliente | 221 |
| 13.4 | Fases de la atención al cliente | 222 |
| 13.5 | La percepción del cliente respecto a la atención recibida. La satisfacción del cliente. | 223 |
| 13.6 | Los procesos en contacto con el cliente externo | 225 |
| | Resumen | 226 |
| | Actividades de enseñanza y aprendizaje | 227 |
| | Para saber más | 229 |

Unidad 14 Atención de consultas y reclamaciones 231

| | | |
|--------|--|-----|
| 14.1 | El departamento de atención al cliente: funciones | 232 |
| 14.2 | Valoración del cliente de la atención recibida. | 232 |
| 14.3 | Elementos de una queja o reclamación. | 233 |
| 14.4 | Las fases de la resolución de quejas y reclamaciones | 236 |
| 14.5 | El consumidor | 237 |
| 14.6 | Normativa en materia de consumo | 237 |
| 14.7 | Instituciones de consumo | 239 |
| 14.8 | Procedimiento y tramitación de las reclamaciones y denuncias | 239 |
| 14.8.1 | Trámites | 240 |
| | Resumen | 242 |
| | Actividades de enseñanza y aprendizaje | 243 |
| | Para saber más | 245 |

Unidad 15 Potenciación de la imagen de la empresa 247

| | | |
|--------|---|-----|
| 15.1 | El marketing en la actividad económica. | 248 |
| 15.2 | Naturaleza y alcance del marketing. | 248 |
| 15.3 | Elementos básicos del marketing. | 249 |
| 15.4 | Políticas de comunicación | 249 |
| 15.4.1 | La publicidad | 249 |
| 15.4.2 | Las relaciones públicas | 251 |
| 15.4.3 | La responsabilidad social corporativa | 251 |

Resumen 252
 Actividades de enseñanza y aprendizaje 253
 Para saber más 255

Unidad 16 Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente. . . 257

16.1 La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa. 258

16.2. Procedimientos y evaluación de control del servicio. Tratamiento de las anomalías producidas en la prestación del servicio . . . 258
 16.3 Control del servicio postventa 259
 16.4 La fidelización del cliente 261
 Resumen 262
 Actividades de enseñanza y aprendizaje 263
 Para saber más 265