

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