

Recepción: “no existe una segunda oportunidad para una primera impresión”

Impacto

Como dijo Oscar Wilde, solo tenemos una oportunidad de causar buena impresión, y es en la recepción de la organización dónde debemos darla.

¿Sabemos atender a nuestros clientes? ¿Les transmitimos los valores de la empresa cuando hablan con nosotros? ¿Hacemos escucha activa?



Beneficios:

- Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática transmitiendo los valores corporativos.
- Dominar el proceso de recepción, acogida y registro de las visitas.
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la redacción de documentos.
- Registro y distribución de la información y documentación.

Contenidos:

Unidad 1. Recepción de visitas	Unidad 2. Comunicación
<ul style="list-style-type: none">- Organización y mantenimiento del entorno de recepción- Control de entradas y salidas de visitas. Registro.- Proceso de comunicación en recepción.- Técnicas de conducta con los visitantes:<ul style="list-style-type: none">▪ Escucha activa▪ Empatía▪ Tolerancia- Gestión de incidencias básicas.	<ul style="list-style-type: none">- Técnicas de comunicación oral<ul style="list-style-type: none">▪ Habilidades sociales▪ Protocolo- La comunicación no verbal- La imagen personal en la comunicación- Criterios de calidad en el servicio al cliente. Asertividad.- Comunicación telefónica:<ul style="list-style-type: none">▪ Expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica▪ Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
Unidad 3. Comunicaciones escritas	Unidad 4. Registro y distribución
<ul style="list-style-type: none">- Formatos y tipos de impresos y documentos en las empresas.- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos.- Técnicas de comunicación escrita. Mensajes de correo electrónico.- Elaboración de documentos escritos.	<ul style="list-style-type: none">- Organización de la información y documentación- Recepción de información y paquetería- Procedimientos de registros de entrada y salida de correspondencia y paquetes.- Normativa vigente en confidencialidad de documentos e información.