



Fundación Sermes

**CURSO DE
COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA**

9-07-2012

PROGRAMA

INTRODUCCIÓN

TEMA 1: COMUNICACIÓN ESCRITA

- Redacción de textos:
 - Concepto y etimología
 - Tipos de Redacción
 - Cómo redactar
 - Elementos de una redacción
- Redacción Administrativa:
 - Tipos de Documentos:
 - Carta
 - Informe
 - Memorando
 - Circular
 - Acta
 - Resolución
 - E-mails
 - Cuándo utilizarlos
 - Diferencias entre ellos

TEMA 2: COMUNICACIÓN ORAL

- Lenguaje
- Protocolo
- El tono

- Tipos de comunicación oral:
 - Presencial
 - Lenguaje verbal
 - Lenguaje no verbal
 - Telefónica
 - Reglas de la conversación telefónica
 - Imagen profesional

CONCLUSIONES

EJERCICIOS

BIBLIOGRAFÍA