

## Descripción

---

### Taller de Habilidades Comunicación y Expresión Escrita

**Objetivos Generales:** Los participantes aprenderán que tipo de comunicaciones deben gestionarse y comunicarse de una forma o de otra. Elegirán de forma individual y después en equipo, cuáles de las diferentes comunicaciones entregadas, deben seleccionarse por un medio u otro.

**Dirigido a:** Directivos, mandos intermedios, comerciales y técnicos.

**Metodología:** Se desarrolla a partir del uso de la metodología del aprendizaje activo. Se ofrecerán diferentes opciones de cómo desarrollar un juego o rol play, el uso de los conceptos y las técnicas más adecuadas para el aprendizaje.

#### Medios:

Guía del participante  
Cañón proyector y rotafolios  
Cámara de vídeo  
Equipo de audio

Aula con distribución en "U"  
Material específico de casos y juego de papeles

## CONTENIDOS

### 1 INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA

### 2 COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- Comunicación Interna
- Comunicación Externa

#### Práctica: ¿Cómo lo comunico?

Objetivo: Los participantes aprenderán que tipo de comunicaciones deben gestionarse y comunicarse de una forma o de otra. Elegirán de forma individual y después en equipo, cuáles de las diferentes comunicaciones entregadas, deben seleccionarse por un medio u otro.

### 3 INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- Se realizará un Análisis previo de la comunicación escrita
- Veremos las Limitaciones y ventajas
- La Selección del medio de comunicación
- Las Particularidades de los destinatarios y ajuste del mensaje
- Los Medios de Comunicación escrita
- El uso de las palabras
- La Adaptación del mensaje al interlocutor

## DESAYUNO

#### **4 Práctica: ¿Por dónde empiezo?**

Objetivo: El alumno aprenderá a saber canalizar la información trascendente, dependiendo de la tipología de su destinatario. Se realizarán diferentes medios de comunicación escrita y su adaptación del mensaje al interlocutor.

#### **5 REDACCIÓN**

- Etapas de la redacción
- Normas de la redacción
- Estilos de redacción

#### **6 Práctica: “Volvemos a los Orígenes”**

##### **COMIDA**

#### **7 COMUNICACIONES COMERCIALES**

- Estilo para alcanzar un objetivo
- Redactar con estilo comercial
- Responder con eficacia a las reclamaciones

#### **8 Práctica: “Lo Siento, Señor”**

Objetivo: A través de la entrega de varias reclamaciones los equipos decidirán cuál es el estilo, modo y redacción de la gestión de la comunicación escrita de las mismas.

#### **9 EL CORREO ELECTRÓNICO**

- Nuevas formas de elaborar mensajes
- Pautas de buenas maneras

#### **10 Práctica: La Netiqueta**

Objetivo: Aprender las Reglas Básicas que regulan el comportamiento de un usuario a través de Internet.

#### **11 Práctica: “Me desborda”**

Objetivo: Se entregarán un listado de correos electrónicos, de una determinada empresa y de un determinado perfil profesional y se tendrá que reducir y aprender a gestionar la Bandeja de entrada. Se podrá elegir, que participante, con su pc o portátil, aprenda de forma personalizada a gestionar su Bandeja de Entrada.

#### **12 Práctica: “EL LADO OSCURO”. Las Metacomunicaciones**

Objetivo: Se tratará de controlar los posibles malentendidos que puedan crear las palabras, por lo que nos pondremos del lado del lector, analizaremos el mensaje y la respuesta que se busca.