

**“MEDIDAS A ADOPTAR
POR LA SUSPENSIÓN DE LAS ACTIVIDADES LECTIVAS PRESENCIALES
DEBIDO AL COVID-19”**

Guía de recuperación

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1º GA

ANA MARÍA ANTÚNEZ RODRÍGUEZ

GUÍA DE RECUPERACIÓN	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL ATENCIÓN AL CLIENTE 1º GA	Y
VERANO	PRIMERA SEMANA SEPTIEMBRE (Confirmar fecha concreta en la web)	

APRENDIZAJES IMPRESCINDIBLES	
CONTENIDO A RECUPERAR.	
LA EMPRESA COMO SISTEMA ORGANIZADO <ul style="list-style-type: none"> a. Definición de empresa b. Elementos que la componen c. Clasificación de las empresas d. Formas jurídicas de empresa e. Otro tipo de crear empresa. La franquicia. f. Tipos de impuestos 	1ª Evaluación
EMPRESA Y COMUNICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> a. La comunicación como necesidad b. Distinguir entre información y comunicación c. Lenguajes empleados en la comunicación d. Clases de Comunicación e. Eliminar barreras para comunicarse mejor. Comunicación Eficaz f. Tipos de comunicación empresarial 	1ª Evaluación
COMUNICACIONES ORALES <ul style="list-style-type: none"> a. Características de la comunicación verbal b. Pautas a seguir para comunicarse bien c. Factores que influyen para comunicarse bien d. Habilidades sociales. Aprender a escuchar e. La comunicación no verbal y el lenguaje del cuerpo. Protocolo f. El teléfono en la actividad empresarial g. La informática y las comunicaciones orales h. Hablar en público 	1ª Evaluación
LA CARTA COMERCIAL <ul style="list-style-type: none"> a. Aspectos generales. Estructura b. Aspectos formales a tener en cuenta c. El proceso de elaboración d. El sobre también importa e. Tipos de cartas comerciales f. Casos de conflicto. Quejas, reclamaciones, cobro etc g. Las circulares 	2ª Evaluación
DOCUMENTOS PROPIOS DE LA EMPRESA Y LA ADMINISTRACIÓN <ul style="list-style-type: none"> a. Comunicaciones internas de carácter breve b. Los informes en la empresa. La convocatoria, las actas c. Comunicaciones formales: Instancia, Recurso, Declaración, oficio, certificado 	2ª Evaluación

<p>INFORMACION ESCRITA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ofimática y telemática en la empresa. El correo electrónico b. Tratamiento de la correspondencia: entrada y salida de documentos c. Comunicación mediante fax d. Servicios que presta correos para la información escrita e. La Ley de la 3 R y la documentación. f. Seguridad y confidencialidad en el tratamiento de la información 	<p>2ª Evaluación</p>
---	-----------------------------

RECURSOS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto y actividades classroom de recuperación • Apuntes del tema uno. 	<p>Ejercicios de las actividades finales de cada tema.</p>

OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Esta guía pretende ayudar a conseguir los aprendizajes imprescindibles del módulo DE COMUNICACIÓN EMPRESARIA U ATENCIÓN AL CLIENTE a los alumnos que durante el curso escolar no los han superado. Para facilitar esta tarea se presentarán las actividades adjuntas, que han sido trabajadas durante el tercer trimestre como repaso y recuperación. • Debido a la situación excepcional de este curso se plantearán dos posibles escenarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ El presencial: Entrega física de guía / Classroom y prueba escrita en septiembre. ○ El online: Entrega a través de Classroom y tarea online o prueba online en septiembre. • La elaboración de la guía será de obligado cumplimiento, para poder aprobar el módulo en convocatoria extraordinaria en septiembre.