



Comunicación empresarial y atención al cliente [

Blanco García, María del Carmen

Macmillan Profesional,
[2010]

Electronic books

Monografía

<https://rebiunoda.pro.baratznet.cloud:38443/OpacDiscovery/public/catalog/detail/b2FpOmNlbGVicmF0aW9uOmVzLmJhcmF0ei5yZW4vMTk3MDk4NzI>

Título: Comunicación empresarial y atención al cliente recurso electronico] Carmen Blanco, Francisco Lobato

Editorial: [Madrid] Macmillan Profesional [2010]

Descripción física: 1 online resource (353 p.)

Tipo Audiovisual: Comunicacion en la empresa

Mención de serie: Gestión administrativa

Nota general: Description based upon print version of record

Contenido: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE; ÍNDICE; UNIDAD 1; 1 >> Comunicación e información; 2 >> Elementos de la comunicación; 3 >> Tipos de comunicación; 4 >> El proceso de comunicación; 5 >> Barreras de la comunicación; 6 >> Errores de la comunicación; UNIDAD 2; 1 >> Las relaciones humanas y laborales en la empresa; 2 >> Los equipos de trabajo; 3 >> La organización de la empresa; 4 >> Modelos organizativos; 5 >> Organigramas; 6 >> Departamentos y áreas funcionales tipo; 7 >> Relaciones interdepartamentales; 8 >> Los flujos de comunicación; 9 >> La comunicación interna en la empresa 10 >> La comunicación externa en la empresa UNIDAD 3; 1 >> La comunicación oral; 2 >> Normas de comunicación oral en la empresa; 3 >> El proceso de comunicación oral; 4 >> Barreras en la comunicación oral; 5 >> Clases de comunicación oral; UNIDAD 4; 1 >> Habilidades de comunicación verbal; 2 >> El teléfono; 3 >> La comunicación telefónica; 4 >> La informática en las comunicaciones verbales; 5 >> Comunicaciones en la recepción de visitas; 6 >> Elementos de la comunicación no verbal; 7 >> La imagen personal; UNIDAD 5; 1 >> La comunicación escrita eficaz; 2 >> Estructura formal de los documentos 3 >> Características de la redacción de los documentos en la empresa 4 >> Principios de estilo en la comunicación escrita; 5 >> Canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares; 6 >> Medios utilizados en la correspondencia; 7 >> Abreviaturas comerciales; 8 >> Clasificación de los textos que generan las empresas; UNIDAD 6; 1 >> La correspondencia comercial; 2 >> Estructura formal de la carta comercial; 3 >> Contenido de la carta; 5 >> Recomendaciones de estilo; 6 >> Clases de cartas comerciales; UNIDAD 7; 1 >> Textos de organización interna 2 >> Textos protocolarios 3 >> Textos relacionados con la Administración Pública; UNIDAD 8; 1 >> Concepto de correo electrónico; 2 >> Ventajas e inconvenientes del correo electrónico; 3 >> Redacción del correo electrónico; 4

>> Partes de un mensaje; 5 >> Las metacomunicaciones; 6 >> Recursos no verbales: los emoticonos; 7 >> Gestión del correo electrónico; UNIDAD 9; 1 >> La recepción de la correspondencia; 2 >> El envío de la correspondencia; 3 >> El servicio de Correos; 4 >> Servicios privados de paquetería y mensajería; 5 >> Seguridad y confidencialidad de la información; UNIDAD 10 1 >> Clasificación y ordenación de documentos 2 >> El archivo; 3 >> Normas de seguridad y acceso a los archivos; 4 >> El proceso de archivo; UNIDAD 11; 1 >> Las bases de datos; 2 >> Procedimientos de protección de datos; 3 >> Archivos y carpetas; 4 >> Organización de carpetas y sistemas de comunicación telemática; UNIDAD 12; 1 >> Concepto y utilidad del marketing; 2 >> El marketing estratégico: el plan de marketing; 3 >> Marketing operativo; 4 >> La comunicación como variable de marketing; 5 >> La imagen de la empresa; UNIDAD 13; 1 >> Concepto e identificación del cliente 2 >> El comportamiento del cliente

Lengua: Spanish

ISBN: 84-7942-953-4

Materia: Comunicación empresarial Servicio al cliente Business communication Customer service

Autores: Lobato, Francisco

Entidades: e-libro, Corp

Enlace a formato físico adicional: 84-7942-359-5

Baratz Innovación Documental

- Gran Vía, 59 28013 Madrid
- (+34) 91 456 03 60
- informa@baratz.es