



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación



DURACIÓN
120 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación, regulado en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

que quieran ampliar sus conocimientos profesionales en este ámbito.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

Salidas laborales

La realización del presente curso permitirá el desarrollo de la actividad profesional por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales.

TEMARIO

MÓDULO 1. OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso.
2. . Funciones.
3. . Elementos.
4. . Diferencia entre información y comunicación.
5. . Fases de la comunicación.
6. . Lenguajes utilizados para comunicaciones.
7. . Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
8. . Selección y organización del contenido de mensajes.
9. Técnicas de comunicación efectiva.
10. . Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
11. . Barreras y dificultades.
12. . Soluciones.
13. . Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
14. La comunicación y la empresa.
15. . Principios de la comunicación.
16. . Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
17. . Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
18. . Comunicaciones externas: entrada y salida.
19. . Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
20. . Comunicaciones urgentes.
21. Los flujos de comunicación:
22. . Diagramas de flujo.
23. . Información gráfica.
24. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal:
2. . Asertivo
3. . Agresivo.
4. . No asertivo.
5. El comportamiento verbal.
6. El comportamiento no verbal.
7. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo.
2. . Características de los conflictos.
3. . Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
4. Tratamiento de los conflictos.
5. . Identificación del conflicto.
6. . Causas y consecuencias de los conflictos.
7. . Conflictos relacionados con la tarea.
8. . Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
9. . Comportamientos y señales básicas.
10. . Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
11. . El conflicto como oportunidad de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. El lenguaje oral.
2. . Concepto y características.
3. . Características de los mensajes orales.
4. . Elementos de la comunicación oral.
5. . Funciones de la comunicación oral.
6. . Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
7. . Planificación de la comunicación oral.
8. . Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
9. La comunicación no verbal.
10. . Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
11. . Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
12. . Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
13. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
14. . Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
15. . Normas para conversar.
16. . Reglas para escuchar.
17. . Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
18. . Tratamiento de las objeciones.
19. . Las quejas y reclamaciones.
20. La comunicación telefónica.
21. . El teléfono en la actividad empresarial.
22. . Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
23. . Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
24. . Pasos para contestar una llamada de teléfono.
25. . Protocolos de tratamiento.
26. . Barreras y dificultades en la transmisión de información.
27. . Tipos de llamadas telefónicas.
28. . Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
29. . Búsqueda de información telefónica.
30. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. La escritura como medio de comunicación.
2. . El mensaje escrito: concepto.
3. . Características del mensaje escrito.
4. . Tipos de comunicaciones escritas.
5. . Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
6. . Planificación de los textos.
7. . La corrección sintáctica y gramatical.
8. . Los signos de puntuación.
9. . Las abreviaturas y siglas.
10. Equipos y sistemas de comunicación escrita.
11. . Los sistemas de comunicación: concepto.
12. . El ordenador.
13. . Otras herramientas de comunicación: fax.
14. Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
15. . Concepto.
16. . Tipos de comunicaciones internas.
17. . Los avisos: concepto y forma de elaboración.
18. . Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
19. . Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. El correo electrónico:
2. . Elementos que lo componen.
3. . Envío de correos.
4. . Recepción de correos.
5. . Archivo de correos.
6. La agenda electrónica:
7. . Contactos.
8. . Tareas.
9. . Notas.
10. . Calendario.
11. Procesador de texto:
12. . Estructura de un procesador de texto.
13. . Funciones de un procesador de texto.
14. . Gestión de documentos.
15. . Modelos de documentos: fax, memorandum, etc.
16. . Aplicación de formato a documentos.
17. . Edición de documentos.
18. . Impresión de documentos.

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group