

PROGRAMA EXPERTO

**EXPERTO EN COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
Y CALIDAD INTERNACIONAL**

Programa Experto

ÍNDICE

EXPERTO EN COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD INTERNACIONAL	1
1. CARACTERÍSTICAS	3
1. CARACTERÍSTICAS	3
1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DEL CURSO.....	3
1.2 HORAS CERTIFICADAS, MODALIDAD	4
2. OBJETIVOS	4
3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN	5
3.1. METODOLOGÍA	5
3.1.1. A distancia/ online.....	6
3.1.2. Online	6
3.2. EVALUACIÓN.....	6
4. PROGRAMA	7
ÁREA DE COMUNICACIÓN	7
Módulo 1: Comunicación Interna de la empresa	7
Módulo 2: Comunicación Externa de la Empresa	7
Módulo 3: Protocolo y Ceremonial	7
ÁREA DE NORMAS DE CALIDAD INTERNACIONAL.....	7
5. PROFESORADO	8
6. CERTIFICACIÓN	8
7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA	8
8. FORMAS DE PAGO	9
9. CONTACTO	9

1. CARACTERÍSTICAS

1.1 Descripción breve del curso

La comunicación es el todo en una empresa y de ella penden todas las demás áreas relativas al contacto con el público al que se dirige una organización. Sin embargo, no sólo es imprescindible una comunicación dirigida al exterior, pues sin una buena comunicación interna, la anterior se haría más que difícil. Esta trata de poner en contacto todas las áreas de trabajo de una empresa, además de intentar favorecer las relaciones laborales, así como el sentimiento de permanencia de un empleado con su empresa.

La comunicación externa, trata de poner en contacto la empresa con su público a través de los diferentes medios de comunicación para darla a conocer, para que se recuerde o por infinidad de motivos. No hay que olvidar que una empresa que no mantiene comunicación con su público es una empresa avocada al fracaso.

En la actualidad, la óptima comunicación con clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general, debiera ser uno de los objetivos primordiales. Por ello se hace necesario un plan de comunicación externa eficiente como herramienta de impulso del éxito empresarial. En este curso aprenderemos a desarrollar estrategias que mejoren las diferentes vías de comunicación tanto interna como externa.

En relación a lo anterior el mejoramiento de la calidad, en sus diferentes manifestaciones, es un tema que preocupa a la sociedad. Las empresas privadas y los negocios corporativos, buscando la supervivencia y el desarrollo, han incorporado desde hace más de una década diferentes estrategias y procedimientos para asegurar la mínima calidad de los productos o servicios que elaboran u ofrecen. La administración pública, por su parte, ha vivido también una revolución silenciosa en la búsqueda de la eficiencia y modernización gubernamental, adoptando un modelo gerencial orientado a racionalizar el aprovechamiento de los recursos públicos y mejorar la calidad de los servicios.

1.2 Horas Certificadas, Modalidad

Horas Certificadas	120
Plazo Máximo de Realización	6 meses
Modalidad	A distancia/ On Line

2. OBJETIVOS

Objetivo General

- Dotar al alumno de herramientas y técnicas que faciliten y optimicen la comunicación interna existente en la Organización así como la comunicación externa utilizada como valor estratégico.
- Revisar los aspectos más importantes relacionados con la calidad a nivel internacional.

Objetivos específicos

- Conocer la importancia de la Comunicación Interna y los elementos que la componen.
- Ser capaz de transmitir los mensajes de forma clara para que lleguen de forma eficaz al público objetivo.
- Establecer un buen Plan de Comunicación Externa y ejecutarlo de la forma correcta.
- Entender la Comunicación como herramienta de Gestión Empresarial.
- Identificar las funciones y características de un Director de Comunicación. Relacionar la Comunicación Externa con la Imagen, Identidad y Cultura Organizacional.
- Conocer los Procesos de un Plan de Comunicación para ser capaz de elaborarlo de manera efectiva así como su posterior evaluación.

- Establecer coherentemente los objetivos de la Comunicación.
- Entender la Comunicación Corporativa como elemento estratégico aplicable en la gestión de crisis.
- Reconocer y diferenciar los elementos que componen la identidad visual
- Saber gestionar de forma efectiva la Imagen Corporativa.
- Contemplar la evolución histórica del término de la calidad hasta llegar a la definición actual y, además, presenta a los maestros o “gurús” de la calidad exponiendo sus teorías y principios de gestión.
- Analizar la norma ISO 9001, la norma más utilizada para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las organizaciones, el proceso de certificación de estos sistemas, y las diversas herramientas e indicadores que afectan a dicho concepto.

3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

3.1. Metodología

Nuestra escuela trabaja para conseguir formar a profesionales perfectamente capacitados.

En nuestros cursos **el alumno es el verdadero protagonista** de su formación y el tutor le acompaña, a modo de guía o mentor, en su proceso de aprendizaje.

Por ello, en cada curso el alumno cuenta con un **Tutor Personalizado** que se encarga de velar por su proceso de aprendizaje. Resolviendo sus dudas y asesorándole.

Nuestra máxima es conseguir que el alumno aprenda a través del estudio y la práctica “Aprender haciendo” (“Learning by doing”).

Por eso, nuestro campus, cuenta con **herramientas de comunicación** y colaboración que convierten las acciones formativas en, sencillas, amenas y, sobre todo, dinámicas. Estas herramientas son: los foros de debate, chats, mensajería interna, correo electrónico, etc.

A continuación se detallan las dos modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos:

3.1.1. A distancia/ online

Este tipo de modalidad incluye:

- Envío de material al domicilio del alumno (gastos de envíos incluidos en el precio del curso)
- Plataforma educativa: disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

(Esta modalidad sólo está disponible para alumnos residentes en territorio español, incluido Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla)

3.1.2. Online

Este tipo de modalidad supone la completa realización del Programa Formativo a través del Campus Virtual. Incluye toda la documentación y material didáctico necesario para la realización completa de los estudios. No precisa de traslados para evaluaciones.

3.2. Evaluación

La evaluación se llevará a cabo a través de la realización de casos prácticos. Éstos están basados en casos reales extraídos del mundo laboral, de manera que el alumno podrá aplicar los conocimientos adquiridos en su futuro trabajo o en el que ya desempeña. Una vez estudiado el material didáctico en profundidad, el alumno debe realizar todos los casos prácticos propuestos y enviarlos a su tutor personal para su corrección.

Si cumple con los objetivos marcados en los ejercicios y están suficientemente desarrollados, el equipo de tutorías le enviará una hoja de evaluación con aquellas anotaciones que consideren oportunas. En el caso de que la calidad de dichos ejercicios no llegue a los mínimos establecidos los tutores se pondrán en contacto con usted, con el fin de asesorarle en su mejora.

Se dará por concluido el curso cuando se hayan superado positivamente todos los casos prácticos.

4. PROGRAMA

Área de Comunicación

Módulo 1: Comunicación Interna de la empresa

La Comunicación, un paraguas que nos envuelve. La Organización Empresarial. El Modelo de Calidad en la Empresa. La identidad corporativa. Los flujos de comunicación en la Empresa. La Comunicación Interna en el entramado empresarial. La participación de los empleados. El Liderazgo y la comunicación. Las herramientas físicas de la comunicación interna. Cómo se redactan los documentos internos. Aportación de las nuevas tecnologías a la comunicación. Conexión entre comunicación interna y externa.

Módulo 2: Comunicación Externa de la Empresa

La Comunicación Externa. El mensaje y sus características. La imagen corporativa. Comunicación y Marca. El mix de la comunicación. Las herramientas de la Comunicación Externa. Las relaciones públicas. Relaciones con los medios. Comunicación de crisis.

Módulo 3: Protocolo y Ceremonial

Introducción al Protocolo. Los actos: tipos. La organización de actos. La documentación en protocolo. Detalles sobre la simbología. Los medios de comunicación. Algunos consejos básicos para la mesa.

Área de Normas de calidad internacional

Definición de la Calidad. Normas ISO 9000. Enfoque a procesos. Certificación de Sistemas. Sistemas de Gestión Ambiental. Otros esquemas de certificación de sistemas. Esquemas de Certificación de Producto. Modelo EFQM. 6 SIGMA. Benchmarking. Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Satisfacción del cliente

5. PROFESORADO

Los contenidos de todos nuestros Masters y Cursos han sido diseñados y desarrollados por un claustro de profesores expertos en cada una de las materias, garantizando un carácter práctico y pedagógico.

Consultores senior y junior, expertos en cada área de conocimiento, son responsables de la atención a nuestro alumnado y de la actualización de los contenidos del Campus Virtual.

El grupo de tutores atiende de forma personalizada al alumno, le orienta sobre el estudio de la materia, responde a las dudas que le surjan y dinamiza la participación de estudiantes de diferentes culturas empresariales en espacios de discusión e intercambio.

6. CERTIFICACIÓN

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá un certificado expedido por CLAY Formación Internacional y la Escuela Europea de Dirección y Empresa EUDE y homologado por las siguientes instituciones que garantizan y certifican la calidad de nuestros estudios:

AEEN: Asociación Española de Escuelas de Negocios

ANCED: Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia

7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA

Para realizar la inscripción tiene las siguientes opciones:

- Contactar a través del correo electrónico con el consultor/a que le ha enviado esta información

- Enviar un correo a la dirección cursos@clayformacion.com donde indique sus datos personales para ponernos en contacto con usted
- Si reside en España puede llamar al teléfono **902 36 73 76** pero si quiere llamarnos desde otro país tendrá que marcar **0034 923 19 19 62**

8. FORMAS DE PAGO

Contamos con las siguientes formas de pago:

- Transferencia o ingreso bancario
- Tarjeta de crédito (pago on-line)
- Domiciliación bancaria
- Contra reembolso
- Western Union

9. CONTACTO

Para cualquier duda o cuestión relativa al curso, puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono:

CLAY Directo (España): 902 36 73 76

International Calling: (34) 923 19 19 62

Fax: 923 13 48 80

Mediante el correo electrónico: cursos@clayformacion.com o el correo de su consultor/a personal.