



Curso Online de Gestión eficaz del Correo Electrónico

Técnicas para redactar con claridad y efectividad sus mensajes electrónicos utilizando un lenguaje apropiado al medio.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Presentación

La mayor parte de la comunicación de la empresa con su público interno y externo se canaliza a través del e-mail. Gracias a esta herramienta llevamos a cabo todo tipo de tareas: comerciales, de gestión, de organización y de relación.

El email es un medio muy económico y rápido. Pero esta comunicación también refleja la imagen de la empresa. Solo si el mensaje es oportuno, correcto y revisado logrará la buena predisposición del destinatario y potenciará una imagen de profesionalidad.

Por este motivo, las organizaciones son cada vez más conscientes de que una buena comunicación por email aumenta la productividad y determina la gestión óptima de las relaciones con los públicos prioritarios, ya que incide en la satisfacción con el servicio y crea imágenes y percepciones positivas o negativas sobre la empresa y sus profesionales.

El objetivo de este curso es ofrecer a los profesionales herramientas para garantizar el buen uso del email, evitar malos entendidos y asegurar la calidad de los mensajes. Además, proporciona una metodología que le permitirá agilizar el trabajo y redactar en un estilo unitario, en concordancia con la cultura y los valores de la empresa.

La Educación On-line

Con más de 25 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Gestión eficaz del Correo Electrónico

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **30 horas** distribuidas en 4 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 4 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Gestión eficaz del Correo Electrónico

Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cómo ahorrar tiempo en la gestión del email y actualizar criterios de buenas prácticas y de etiquet@.
- Cómo reconocer las percepciones positivas o negativas que generan los e-mails.
- Cómo adquirir una metodología para redactar mensajes que logren coordinar esfuerzos, desarrollar relaciones y fidelizar clientes.
- Cómo actualizar sus conocimientos sobre formato, estructura y fraseología de los mensajes que se utilizan habitualmente.
- Cómo usar las reglas de un formato de correo electrónico.
- Cómo determinar el tono y estilo adecuado para cada interlocutor al que se dirija.
- Cómo utilizar recursos visuales para destacar la información clave.
- Las claves del estilo correcto, claro y conciso.
- La forma de transmitir una buena imagen de usted y de su empresa.

“ Dote a su empresa de una comunicación eficaz mediante el correo electrónico”

Dirigido a:

Todo el personal de su empresa que tenga contacto con diversas áreas de la misma y que precisen reforzar y actualizar sus conocimientos y técnicas de comunicación escrita mediante el correo electrónico.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. El correo electrónico, el medio más eficaz... si se utiliza bien

4 horas

Si queremos que la comunicación vía e-mail sea un reflejo de una cultura corporativa orientada al cliente y a la excelencia, los mensajes deben transmitir la profesionalidad de quien los redacta, entendida como la cualidad y actitud de la persona que ejerce su profesión con competencia y eficacia.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Ventajas e inconvenientes del correo electrónico.
- 1.3. Diferencias entre el mensaje oral y el escrito: permanencia, formalidad y contexto compartido.
- 1.4. ¿En qué ocasiones el correo electrónico es preferible a cualquier otro medio?
- 1.5. Gestión del correo electrónico: del *yo-mail* al *nosotros-mail*.
- 1.6. Plan para un uso más racional del email.

MÓDULO 2. Comunicación de calidad en Internet

8 horas

A diferencia de la comunicación por correo postal, la rapidez de la comunicación por Internet favorece un trato más espontáneo, directo e informal. En este módulo trataremos las reglas para establecer una comunicación de calidad y que contribuya a establecer relaciones constructivas, nos proponemos dar respuesta a preguntas como ¿Los correos externos pueden ser más informales que los internos? ¿La escritura por Internet es más parecida a una conversación que a una carta?

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Formalidad en correos internos y externos.
- 2.3. Claves para establecer una comunicación interpersonal de calidad.
- 2.4. Cómo elaborar mensajes constructivos.
- 2.5. Destinatarios múltiples, envíos masivos y reenvíos.
- 2.6. Adjuntar documentos: Word, PDF y archivos de imagen.
- 2.7. Tiempo de respuesta.

- 2.8. Uso de recursos tipográficos: estilo y colores de letra, emoticones y signos de puntuación.
- 2.9. Diez normas de etiqueta.

MÓDULO 3. Mejora de la calidad del e-mail

8 horas

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Errores más comunes en la comunicación por e-mail.
- 3.3. Estrategias para una comunicación profesional eficaz:
 - 3.3.1. Transparencia informativa.
 - 3.3.2. Orientados a la respuesta del destinatario.
 - 3.3.3. Tono positivo.
 - 3.3.4. Objetividad.
 - 3.3.5. Lenguaje respetuoso.
 - 3.3.6. Concisión.
 - 3.3.7. Diseño visual.
 - 3.3.8. Coherencia en los tratamientos.
- 3.4. Componentes del mensaje: el asunto y el mensaje.
- 3.5. Estructuras según la finalidad:
 - 3.5.1. Mensaje positivo.
 - 3.5.2. Mensaje negativo.
 - 3.5.3. Formular una queja.
 - 3.5.4. Respuesta de una queja.

MÓDULO 4. Estilo y redacción del mensaje

10 horas

El estilo idóneo de un mensaje de correo electrónico será el que mejor satisfaga las necesidades del lector y que podríamos resumir en asimilar una información con facilidad en una situación laboral concreta.

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Características de la prosa legible.
- 4.3. Esculpir la frase.
- 4.4. Seleccionar las palabras.

- 4.5. Construir párrafos.
- 4.6. Utilizar correctores y marcadores.
- 4.7. El tratamiento visual de la información.
- 4.8. Revisar.
- 4.9. Los 8 errores gramaticales más frecuentes.
- 4.10. Signos de puntuación.

Gestión eficaz del Correo Electrónico

Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



Conxita Golanó

Máster en Dirección de Comunicación (UPF), Diplomada en Técnicas de Comunicación por la Escuela de Alta Dirección y Administración de Empresas (EADA) y en Redacción Periodística (UPF).

Con amplia experiencia en el diseño y desarrollo de productos formativos adaptados a las necesidades de colectivos profesionales es, además, autora del libro de redacción empresarial *Aprender a redactar documentos empresariales* y del manual *Cómo realizar presentaciones eficaces*.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **GESTIÓN EFICAZ DEL CORREO ELECTRÓNICO**.

