

1. Record Nr.	UNINA9910921245203321
Titolo	Dizionario della fotografia / a cura di Robin Lenman ; edizione italiana a cura di Gabriele D'Autilia
Pubbl/distr/stampa	Torino, : Giulio Einaudi editore, 2008
ISBN	978-88-06-18461-2
Descrizione fisica	2 v. (1269) p. : ill. ; 21x22 cm
Disciplina	770.3
Locazione	FARBC
Collocazione	ART.FI B 749 (1) ART.FI B 749 (2)
Lingua di pubblicazione	Italiano
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di contenuto	1.: A-K 2.: L-Z

2. Record Nr.	UNINA9911026029403321
Autore	Sorlózano González María José
Titolo	Administración y Gestión de Las Comunicaciones de la Dirección. ADGG0308
Pubbl/distr/stampa	Antequera : , : Bookwire GmbH, , 2023 ©2023
ISBN	9788411038508 8411038505
Edizione	[1st ed.]
Descrizione fisica	1 online resource (176 pages)
Collana	Certificado de Profesionalidad ; ADGG0308-Asistencia documental y de gestión de despachos y oficinas
Disciplina	016.33
Soggetti	Empresas - Aspectos morales Etica comercial Etica de los negocios Negocios - Aspectos morales Libros electronicos.
Lingua di pubblicazione	Spagnolo
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Incluye indice.
Nota di bibliografia	Incluye bibliografia.
Nota di contenuto	Intro -- Título -- Copyright -- Presentación del manual -- Capítulo 1 La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones -- 1. Introducción 9 -- 2. La empresa y su organización -- 3. La organización empresarial -- 4. La dirección en la empresa -- 5. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección -- 6. Funciones del servicio del secretariado -- 7. Resumen -- Ejercicios de repaso y autoevaluación -- Capítulo 2 El proceso de la comunicación -- 1. Introducción -- 2. El proceso de la comunicación -- 3. La comunicación en la empresa. Su importancia -- 4. Resumen -- Ejercicios de repaso y autoevaluación -- Capítulo 3 Comunicaciones presenciales -- 1. Introducción -- 2. Formas de comunicación oral en la empresa: conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones -- 3. Precisión y claridad en el lenguaje -- 4. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva -- 5. La conducción del diálogo -- 6. La

comunicación no verbal. Funciones -- 7. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales -- 8. Resumen -- Ejercicios de repaso y autoevaluación -- Capítulo 4 El protocolo social -- 1. Introducción -- 2. Normas generales de comportamiento -- 3. Presentaciones y saludos -- 4. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en la presentaciones. Cortesía y puntualidad -- 5. Utilización de técnicas de imagen personal (indumentaria, elegancia y movimientos) -- 6. Resumen -- Ejercicios de repaso y autoevaluación -- Capítulo 5 Comunicaciones no presenciales -- 1. Introducción -- 2. Normas generales -- 3. Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas -- 4. Normas específicas.

5. La correspondencia: su importancia -- 6. Comunicaciones urgentes -- 7. El fax. Utilización y formatos de redacción -- 8. El correo electrónico -- 9. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente -- 10. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tablones de anuncios, avisos y notas internas -- 11. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas -- 12. Legislación vigente sobre protección de datos -- 13. Resumen -- Ejercicios de repaso y autoevaluación -- Capítulo 6 Comunicación telefónica -- 1. Introducción -- 2. Proceso -- 3. Partes intervenientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado -- 4. Prestaciones habituales para las empresas -- 5. Medios y equipos -- 6. Componentes de la atención telefónica (actitud física, voz, timbre, tono, volumen, ritmo, articulación, elocución, silencios y sonrisa). Expresiones adecuadas -- 7. Realización de llamadas efectivas -- 8. Recogida y transmisión de mensajes -- 9. Filtrado de llamadas -- 10. Gestión de llamadas simultáneas -- 11. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones y quejas -- 12. El protocolo telefónico -- 13. Videoconferencia, FAQ (preguntas de uso frecuente, PUF), foros (de mensajes, de opinión y de discusión), SMS (servicio de mensajes cortos para móviles), grupos de noticias (comunicación a través de Internet). Uso y utilización de los mismos -- 14. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas -- 15. Resumen -- Ejercicios de repaso y autoevaluación -- Capítulo 7 Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos -- 1. Introducción -- 2. El conflicto como problema en la empresa -- 3. Funciones del conflicto -- 4. Causas de los conflictos.

5. Tipos de conflictos. En función de... -- 6. Agresividad humana y conflicto -- 7. Resolución de conflictos -- 8. Factores determinantes en la resolución de conflictos -- 9. Relación previa entre las partes -- 10. Naturaleza del conflicto -- 11. Características de las partes -- 12. Estimaciones de éxito -- 13. Prevención de conflictos -- 14. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos (empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo) -- 15. Resumen -- Ejercicios de repaso y autoevaluación -- Bibliografía.

---

## Sommario/riassunto

Libro especializado que se ajusta al desarrollo de la cualificación profesional y adquisición del certificado de profesionalidad "ADGG0308 - ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN DE DESPACHOS Y OFICINAS". Manual imprescindible para la formación y la capacitación, que se basa en los principios de la cualificación y dinamización del conocimiento, como premisas para la mejora de la empleabilidad y eficacia para el desempeño del trabajo.

---