



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

Gestión eficaz del Correo Electrónico

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 ofrecerle 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 Formación E-learning

Con más de 35 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.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.

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 el curso.

4

Trabajar con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Gestión eficaz del Correo Electrónico

Objetivos del curso:

- Aprender a ahorrar tiempo en la gestión del email y actualizar criterios de buenas prácticas y etiquet@.
- Reconocer las percepciones positivas o negativas que generan los e-mails.
- Adquirir una metodología para redactar mensajes que logren coordinar esfuerzos, desarrollar relaciones y fidelizar clientes.
- Actualizar sus conocimientos sobre formato, estructura y fraseología de los mensajes que se utilizan habitualmente.
- Usar las reglas de un formato de correo electrónico.
- Determinar el tono y estilo adecuado para cada interlocutor al que se dirige.
- Utilizar recursos visuales para destacar la información clave.
- Identificar las claves del estilo correcto, claro y conciso.
- Conozca porqué la gestión eficaz del correo electrónico es tan importante para 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 la empresa que tenga contacto con diversas áreas de la misma y quieran reforzar y actualizar sus conocimientos y técnicas de comunicación escrita mediante el correo electrónico.

Gestión eficaz del Correo Electrónico

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

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

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

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

4 horas

El correo electrónico nos obliga a escribir más de lo que escribíamos hasta ahora. Esta necesidad genera el interés por consolidar habilidades de comunicación escrita. En un día normal de trabajo, no sólo recibimos muchos mensajes, sino que algunos son de mala calidad: contienen imprecisiones o ambigüedades que pueden tener consecuencias difíciles de prever en las relaciones y en la gestión de la empresa. Si queremos que la comunicación vía e-mail sea 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

- 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

La redacción de un correo electrónico tiene que ser profesional y sencilla y para conseguirlo conviene utilizar una prosa clara y económica que evite errores y pérdidas de tiempo y asegure la fluidez y efectividad de todas las gestiones. Una vez enviado el mensaje, lo que cuenta no es lo que el autor ha querido decir, sino lo que entiende el lector.

- 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.

Autor



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*.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

