

TRABAJO DE VERANO CEAC (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

Desarrollar a mano los siguientes conceptos:

- Comunicación oral presencial
- Proxemia
- Protocolo
- Discurso
- Debate
- Definición comunicación escrita
- Características de la comunicación escrita
- Requisitos para una comunicación escrita eficaz
- Normas de escritura (completo: normas gramaticales, ortográficas, abreviaturas, siglas...)
- Definición de correo electrónico
- Recopilación de errores más habituales en castellano
- Estructura de la carta
- Partes del encabezamiento o cabecera
- Memorandum
- Aviso (resumen+captura de vuestro documento)
- Informe (resumen+captura de vuestro documento)
- Portada o carátula de fax (resumen+captura de vuestro documento)
- Carta comercial
- Documentos públicos: solicitud o instancia, certificado y recurso
- Imagen de marca
- Marketing
- Marketing estratégico
- Marketing operativo
- Imagen corporativa, ¿qué incluye? **Nombre, logo, eslogan, etc...**
- Responsabilidad social corporativa
- Cliente interno y tipos de cliente interno
- Cliente externo
- Marketing relacional y fases
- Elementos en la atención al cliente
- Fases en la atención del cliente
- Métodos para medir la satisfacción de clientes
- Procedimientos de evaluación de calidad del servicio

- Estándar de calidad
- Estándares hard
- Estándares soft
- Postventa
- Calidad interna
- Calidad externo
- Programas de fidelización
- Diferencia entre Consumidor, comprador y cliente
- Hoja de reclamaciones
- Agencia española de seguridad Alimentaria y Nutrición
- Asociaciones de consumidores y usuarios