

INDICE

INTRODUCCIÓN	Pág.	7
ANTECEDENTES		8
1. ¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?		9
Dirección y sentido que puede tener la comunicación, 13.—Medios de transmisión de información que se utilizan en la empresa, 16.		
2. INFORMACIÓN ESCRITA		19
Condiciones prácticas que debe reunir un impreso, 22.—Clases de impresos, 23.—Impreso múltiple, 24.—Cómo crear un nuevo impreso, 25.—Datos que han de figurar en el impreso, 31.—Realización práctica, 40.—Reprografía.—Copias y reproducción de documentos, 47.		
3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA. EL ORGANIGRAMA		51
Normalización de los organigramas, 52.—Clases de organigramas, 55.—Guías para los puestos, 59.—Manual de organización, 61.		
4. LAS ENTREVISTAS COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN.		63
Clases de entrevistas, 64.—Preparación de la entrevista, 68.—¿Qué es lo que buscamos en la en-		

	trevista?, 73.—Interpretaciones de los resultados de la entrevista, 77.	
5.	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	81
	Buzón de sugerencias. ¿Cómo facilitar la iniciativa del personal?, 81.—Técnica de encuestas, 83.—Ejemplo de encuesta para facilitar la circulación de los documentos, 84.—La preparación de los informes a la dirección, 86.	
6.	INFORMACIÓN HORIZONTAL	90
	Reuniones de coordinación, 90.—La dirección de reuniones de grupo, 91.—Principios psicológicos de la dirección de las reuniones, 93.—Fases de la reunión, 95.—Normas prácticas, 101.—Ventajas e inconvenientes de las reuniones, 106.	
7.	LA COMUNICACIÓN Y SU MECANIZACIÓN	108
	La informática y el ordenador, 109.—El tratamiento de la información, 112.—La comunicación y la informática, 113.	
8.	LA INFORMACIÓN HACIA EL EXTERIOR	124
	Correspondencia, presupuestos y contratos, 125. Campañas publicitarias, 126.—Medios preferentes de información que se utilizan, 132.—Publicidad invisible, 142.—Publicidad gratuita, 143.	
9.	LA IMAGEN DE LA EMPRESA EN EL EXTERIOR	145
	Estos temas harán que la compañía sea noticia, 145.—Las relaciones públicas, 148.—Técnicas de relaciones públicas, 148.	