

TRABAJOS ATENCIÓN AL CLIENTE

***TAREA 1: Fecha límite de entrega 20 de Marzo**

Busca información y responde a las siguientes preguntas:

- Indica qué es la comunicación y cuáles son los agentes y elementos que intervienen
- ¿Cuáles son las diferencias entre la información Formal y la comunicación Informal?
- ¿Qué elementos debemos tener en cuenta para seguir una conversación telefónica?
- ¿Cuáles son las barreras que nos podemos encontrar en la comunicación? Describe cada una de ellas

***TAREA 2: Fecha límite de entrega 27 de Marzo**

Realiza un trabajo de protocolo que responda necesariamente las siguientes preguntas

- ¿Qué es el protocolo?
- ¿Qué tipos de presidencia existen?
- Describe los dos tipos de presidencia en la mesa
- ¿Cuáles son los criterios para establecer la presidencia?
- Realiza el siguiente ejercicio y justifica tu respuesta:
*“Caso supuesto de protocolo: La empresa LUISMAR se dedica a hacer trabajos en el campo para diferentes instituciones, va a inaugurar una nueva nave que ha reformado y va a servir para la ampliación de sus instalaciones en Villarquemado. Para ello el presidente de la empresa va a invitar al presidente de la Comunidad Autónoma de Aragón, al presidente de la Comunidad Autónoma de Navarra, la Presidenta de la Comarca de Teruel, la Alcadesa de Teruel y el Alcalde de Villarquemado.
Indica en qué orden se colocarán en una mesa con una presidencia intercalada, para la rueda de prensa en la que se cede la presidencia”*

NOTA: Adjunto un archivo con el orden de precedencia que existe en Aragón para poder realizar el trabajo. Si no realizáis los puntos anteriores, va a ser imposible que hagáis el ejercicio, si alguien tiene alguna duda que me escriba.