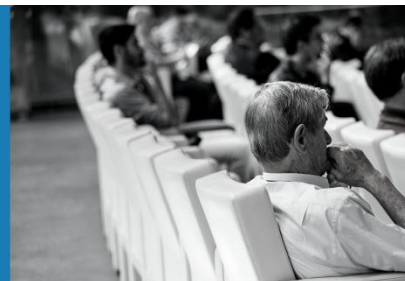


CURSO ONLINE 100% BONIFICADO

TÉCNICO EN ATENCIÓN AL PÚBLICO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN



Curso bonificado por Fundación Tripartita y Seguridad Social. No supone ningún coste para empresa ni trabajador
Duración: 60 horas | Modalidad: online

Objetivos:

El objetivo de este curso es proporcionar conocimientos sobre las técnicas de información y comunicación efectivas para una buena atención al administrado.

Introducir nuevas pautas de comportamiento en la actuación diaria del personal de las administraciones en sus relaciones con los ciudadanos que les permitan mejorar la calidad del servicio que prestan, así como analizar las principales características de la comunicación.

Programa:

MÓDULO 1: Atención al Ciudadano

TEMA 1 El Fenómeno de la Comunicación Humana

El Proceso de Comunicación

La Estructura del Mensaje

Fuentes de Información

Barreras en la Comunicación

Canales, Medios, Flujos y Redes

Consejos Prácticos para mejorar la Comunicación

TEMA 2 Habilidades Sociales y de Comunicación

Expresión Oral y Comunicación

La Comunicación Interpersonal

Aspectos No Verbales de la Comunicación Oral

TEMA 3 La Atención y Trato al Ciudadano

La Atención y Trato al Ciudadano

La Secuencia de Atención al Ciudadano

Los Roles del Ciudadano y Actitudes a Tomar

Reglas de Oro en la Atención al Ciudadano

TEMA 4 Trato de Quejas y Manejo de Conflictos

Las Quejas y sus Causas

Tratamiento de una Queja

El Ciudadano Hostil: Manejo de Conflictos

TEMA 5 La Capacidad Profesional, la Motivación y la Actitud del Informador en la Interacción Social

El Proceso de Interacción Social

Las Preguntas y el Sondeo de Necesidades

La Distancia Física en la Interacción Social

Competencias y Trato del Informador

TEMA 6 Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano

La Escucha Activa

Principios de la Escucha Activa

Los Obstáculos en la Escucha
Consideraciones para una Mejor Escucha
Comunicación
La Comunicación No Verbal
La Comunicación Verbal

MÓDULO 2: Técnicas de Comunicación

TEMA 7 Comunicación Escrita

La Comunicación Escrita
Recomendaciones para Hacer Efectiva la Comunicación Escrita
Normas Básicas para Dar Forma a la Presentación Escrita
Elementos en la Elaboración de Escritos. La Oración
El Párrafo

TEMA 8 Comunicación Formativa

La Formación como un Proceso de Comunicación
Determinantes de la Comunicación en el Proceso de Enseñanza
La Comunicación Verbal Formativa
La Comunicación No Verbal Formativa
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades
TEMA 9 La Comunicación Interna y Externa
La Comunicación Interna
La Comunicación Externa

TEMA 10 La Comunicación en la Empresa

La Comunicación Oral
Normas de Comunicación Oral
La Comunicación Telefónica
Consejos Prácticos para el Uso Correcto del Teléfono
Conocimiento, Utilización y Atención de un Servicio Telefónico
La Comunicación Escrita

TEMA 11 La Correspondencia Oficial

El Lenguaje Administrativo
Documentos Dirigidos a la Administración
El Oficio
La Instancia

TEMA 12 La Correspondencia Comercial

Aspectos Básicos de la Correspondencia Comercial
Cartas de Solicitud de Informes Comerciales Previos
Cartas de Pedidos
Cartas Relacionadas con el Departamento de Contabilidad y Finanzas
Cartas de Reclamaciones
Cartas de Oferta de Servicios y/o Productos
Circulares
Comunicaciones Urgentes
Nota Interior
Informes
Saludas
El Dossier y la Nota de Prensa

TEMA 13 Proceso de la Correspondencia

La Entrada de Correspondencia
Elaboración de la Correspondencia
Salida de la Correspondencia
Servicios Postales: Tipos y Características
Servicios de Mensajería y Paquetería del Sector Privado

TEMA 14 Técnicas y Sistemas de Comunicación

Mecanografiado
Reproducción
Sistemas Telemáticos de Comunicación



Si quieres información o inscribirte,
pincha aquí y déjanos tus datos
para que nos pongamos en contacto

www.cubicformacion.com