

Formación
Online

300 horas



Atención al Público y Técnicas de Comunicación

Comercio y *Marketing*

Cursos profesionales |



www.ceiforestudios.com



Curso profesional

El curso te prepara para conocer el proceso de la comunicación humana, planificándolo y utilizando las herramientas comunicativas más eficaces, potenciando además las cualidades humanas que ayuden a prestar un mejor servicio y mejorar la calidad personal, así como descubrir las habilidades sociales necesarias para la atención al público, conociendo los principales aspectos relacionados con las habilidades sociales, destrezas o capacidades necesarias para una correcta interacción entre el informador y los ciudadanos durante la prestación de servicios.

informacion@ceiforestudios.com 918 277 096/ +34 653 290216

Índice

I.	¿A quién va dirigido?	04
II.	¿Cuáles son los requisitos?	04
III.	Temario	05 - 09
IV.	Objetivos	10
V.	Metodología	10
VI.	Prácticas de empresa	11
VII.	Salidas Profesionales	11

¿A quién va dirigido?

Dirigido al personal que desempeña tareas de cara al público y que mantiene un contacto directo con el cliente. Además el curso, por su composición, se dirige a todas aquellas personas que de forma individual u organizacional desarrollan su trabajo basándose en las relaciones continuas y lineales con los usuarios.

¿Cuáles son los requisitos?

Ser mayor de edad



Temario

Módulo 1: Atención al usuario.

TEMA 1. EL FENÓMENO DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.

- 1.1 El Proceso de Comunicación.
- 1.2 La Estructura del Mensaje.
- 1.3 Fuentes de Información.
- 1.4 Barreras en la Comunicación.
- 1.5 Canales, Medios, Flujos y Redes.
- 1.6 Consejos Prácticos para mejorar la Comunicación .

TEMA 2. HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN.

- 2.1 Expresión Oral y Comunicación.
- 2.2 La Comunicación Interpersonal.
- 2.3 Aspectos No Verbales de la Comunicación Oral .

TEMA 3. LA ATENCIÓN Y TRATO AL CIUDADANO.

- 3.1 La Atención y Trato.
 - 3.2 La Secuencia de Atención.
 - 3.3 Los Roles y Actitudes a Tomar.
 - 3.4 Reglas de Oro en la Atención.
-

TEMA 4. TRATO DE QUEJAS Y MANEJO DE CONFLICTOS.

- 4.1 Las Quejas y sus Causas.
- 4.2 Tratamiento de una Queja.
- 4.3 El Usuario Hostil: Manejo de Conflictos.

TEMA 5. LA CAPACIDAD PROFESIONAL, LA MOTIVACIÓN Y LA ACTITUD DEL INFORMADOR EN LA INTERACCIÓN SOCIAL.

- 5.1 El Proceso de Interacción Social.
- 5.2 Las Preguntas y el Sondeo de Necesidades.
- 5.3 La Distancia Física en la Interacción Social.
- 5.4 Competencias y Trato del Informador.

TEMA 6. CALIDAD, SATISFACCIÓN LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES PARA LA ATENCIÓN.

- 6.1 La Escucha Activa.
 - 6.2 Principios de la Escucha Activa.
 - 6.3 Los Obstáculos en la Escucha.
 - 6.4 Consideraciones para una Mejor Escucha.
 - 6.5 Comunicación.
 - 6.6 La Comunicación No Verbal.
 - 6.7 La Comunicación Verbal.
-

Módulo 2: Técnicas de comunicación.

TEMA 7. COMUNICACIÓN ESCRITA.

- 7.1 La Comunicación Escrita.
- 7.2 Recomendaciones para Hacer Efectiva la Comunicación Escrita.
- 7.3 Normas Básicas para Dar Forma a la Presentación Escrita.
- 7.4 Elementos en la Elaboración de Escritos. La Oración.
- 7.5 El Párrafo.

TEMA 8. COMUNICACIÓN FORMATIVA

- 8.1 La formación como proceso de comunicación.
- 8.2 Determinantes de la Comunicación en el Proceso de Enseñanza.
- 8.3 La Comunicación Verbal Formativa.
- 8.4 La Comunicación No Verbal Formativa.

TEMA 9. LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

- 9.1 La Comunicación Interna.
 - 9.2 La Comunicación Externa.
-

TEMA 10. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA.

- 10.1 La Comunicación Oral.
- 10.2 Normas de Comunicación Oral.
- 10.3 La Comunicación Telefónica.
- 10.4 Consejos Prácticos para el Uso Correcto del Teléfono.
- 10.5 Conocimiento, Utilización y Atención de un Servicio Telefónico.
- 10.6 La Comunicación Escrita.

TEMA 11. LA CORRESPONDENCIA OFICIAL

- 11.1 El Lenguaje Administrativo.
- 11.2 Documentos Dirigidos a la Administración.
- 11.3 El Oficio.
- 11.4 La Instancia.

TEMA 12. LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL

- 12.1 Aspectos Básicos de la Correspondencia Comercial.
 - 12.2 Cartas de Solicitud de Informes Comerciales Previos.
 - 12.3 Cartas de Pedidos.
 - 12.4 Cartas Relacionadas con el Departamento de Contabilidad y Finanzas.
 - 12.5 Cartas de Reclamaciones.
 - 12.6 Cartas de Oferta de Servicios y/o Productos.
 - 12.7 Circulares.
-

12.8 Comunicaciones Urgentes.

12.9 Nota Interior.

12.10 Informes.

12.11 Saludas.

12.12 El Dossier y la Nota de Prensa.

TEMA 13. PROCESO DE LA CORRESPONDENCIA.

13.1 La Entrada de Correspondencia.

13.2 Elaboración de la Correspondencia.

13.3 Salida de la Correspondencia.

13.4 Servicios Postales: Tipos y Características.

13.5 Servicios de Mensajería y Paquetería del Sector Privado.

TEMA 14. TÉCNICAS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN.

14.1 Mecanografiado.

14.2 Reproducción.

14.3 Sistemas Telemáticos de Comunicación.



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 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.

Metodología

- Impulsamos el aprendizaje continuo de nuestros alumnos minimizando dificultades.
- Programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.
- Formación *e-learning* con las últimas tecnologías.
- Sin desplazarte de casa.
- Herramientas y recursos didácticos en continua actualización.
- Seguimiento personalizado de cada alumno, de manera que siempre vas a tener un tutor a tu disposición.
- Los recursos didácticos se actualizan constantemente para una mejor experiencia.

Prácticas en empresa

Al finalizar el curso, el alumno realizará prácticas en empresas del sector.



Salidas Profesionales

- Recepcionista.
- Encargado.
- Dependiente.
- Comercial.
- Azafatas.
- Técnico de información y atención al cliente.
- Vendedor.

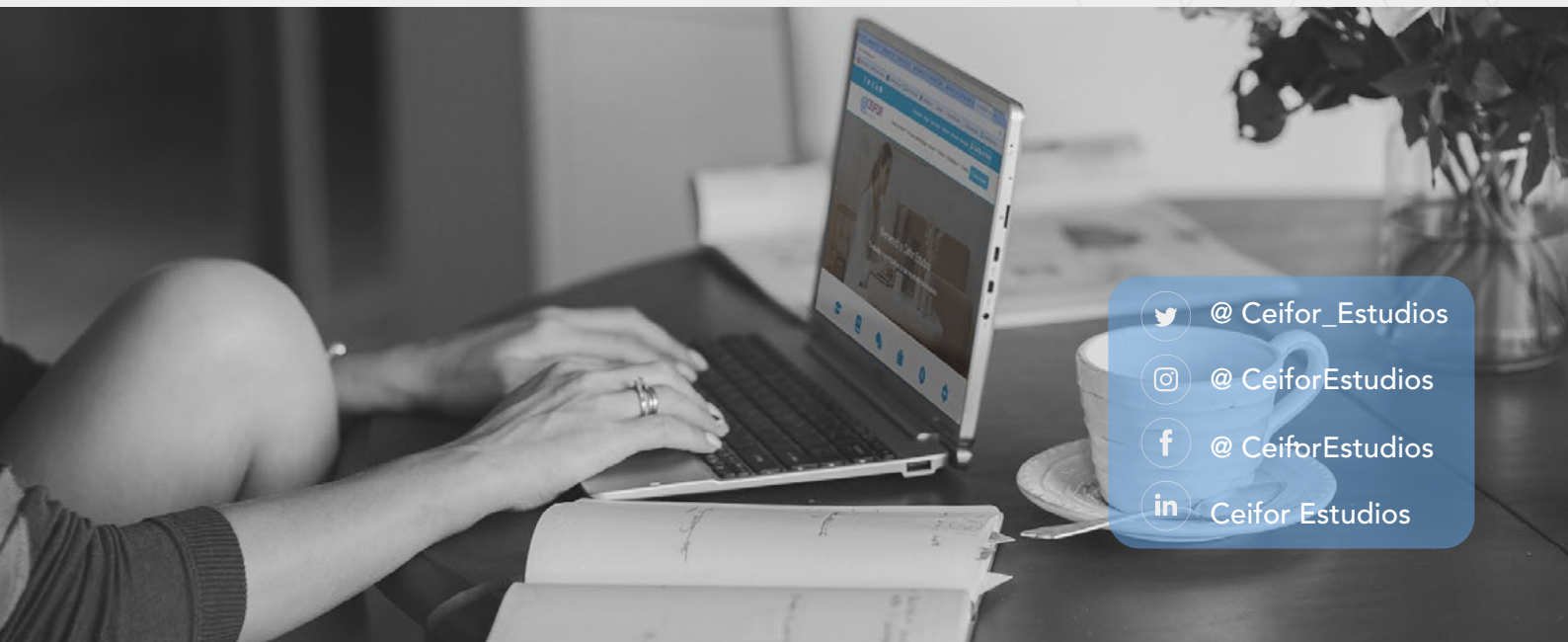


informacion@ceiforestudios.com

918 277 096 / +34 653 290216

Calle Mayor 4, piso 5 oficina 579
(28013) Madrid

www.ceiforestudios.com



 @ Ceifor_Estudios

 @ CeiforEstudios

 @ CeiforEstudios

 Ceifor Estudios