



INESEM
Instituto Europeo de
Estudios Empresariales

Curso Superior de Técnicas de Comunicación y Atención al Público

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

Curso Superior de Técnicas de Comunicación y Atención al Público

Duración: 180 horas

Precio: 0 € *

Modalidad: A distancia

* 100 % bonificable para trabajadores.

Descripción

Se trata de sacar el mejor provecho a la relación trabajador-cliente, enseñando a erradicar fallos en la comunicación verbal y no verbal que puedan convertirse en ruido comunicativo y por tanto puedan provocar que el proceso de comunicación no se desarrolle eficazmente para los sujetos que intervienen.



A quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

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.

Para que te prepara

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.

Salidas laborales

Administrativo, Funcionario, Recepcionista, Encargado, Dependiente, Comercial, Azafatas, Personal de Apoyo, Proveedor.

Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail donde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones y ejercicios que se incluyen dentro del cuaderno de evaluación.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, dicho cuaderno de evaluación. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% del total de las respuestas).

Materiales didácticos

- Manual teórico 'Atención al Público y Técnicas de Comunicación'
- Cuaderno de ejercicios



Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

Campus virtual online

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Programa formativo

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 proceso de comunicación

Determinantes de la Comunicación en el Proceso de Enseñanza

La Comunicación Verbal Formativa

La Comunicación No Verbal Formativa

TEMA 9. LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

+ Información Gratis

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