



Curso Superior de Técnicas de Comunicación y Atención al Público



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

Este Pack de materiales del Curso de Técnicas de Comunicación y Atención al Público capacitan al alumno para adquirir los conocimientos sobre las técnicas de información y comunicación efectivas para una buena atención al administrado e 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.

CONTENIDOS

MÓDULO 1 LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

Elementos del proceso de comunicación

Tipos de comunicación

La comunicación informal

Efectos de la comunicación

Obstáculos o barreras para la comunicación

Decálogo de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente

Técnicas de comunicación

Habilidades sociales

Análisis del proceso de comunicación y sus barreras

Barreras en la comunicación

Resolución de problemas de comunicación

Análisis de características de la comunicación

Comunicación de estilo agresivo

Comunicación de estilo pasivo

Comunicación de estilo asertivo

Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes

Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales

Trato adecuado a personas con discapacidad

Normas de protocolo con usuarios discapacitados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES

El lenguaje

Calidad de la información

Formas de presentación

Expresión oral: dicción y entonación

Lenguaje no verbal

Lenguaje corporal

Escucha activa

Empatía

Asertividad

Feed-back

Caracterización de los distintos tipos de clientes
(habladores, tímidos, inquisitivos...)

Tipologías de personalidad

Tipologías de actitudes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL

Las habilidades conversacionales en la conversación oral

Técnicas de intervención verbal

Técnicas directivas

Técnicas no directivas

Formas de comunicación oral en la empresa

Diálogo

Discurso

Entrevista

Debate

Mesa redonda

Seminario

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Proceso de comunicación telefónica

La expresión verbal en la comunicación telefónica

La expresión no verbal en la comunicación telefónica
Prestaciones habituales
Medios y equipos
Realización de llamadas
Protocolo telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

Normas generales de la comunicación escrita
Características y pautas de realización del discurso
Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
Técnicas y normas gramaticales
Signos de puntuación
Normas de tildación
Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
Diccionarios
Tipos
Gramáticas

MÓDULO 2. ATENCIÓN AL PÚBLICO. EL CONSUMIDOR UNIDAD DIDÁCTICA 7. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO

Normativa en defensa del consumidor
Derechos y deberes
Legislación Estatal, Autonómica y Local
Legislación Comunitaria
Instituciones y organismos de protección al consumidor
Tipología
Competencias
Organigrama funcional
Procedimientos de protección al consumidor
Protección de datos y confidencialidad
Transparencia de los procedimientos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente

Naturaleza

Efectos

Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor

Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias

Elementos formales que contextualizan la reclamación

Documentos necesarios o pruebas en una reclamación

Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación

Normativa reguladora en caso de quejas y

reclamación/denuncia entre empresas y consumidores

Proceso de tramitación y gestión de una reclamación

Plazos de presentación

Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes

Gestión on-line

Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones

Fases del proceso de resolución

Documentación que se genera

La actuación administrativa y los actos administrativos

Concepto y elementos

Clases

Eficacia de los actos

El silencio administrativo

Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Conceptos
Queja
Reclamación
Consulta
Denuncia
Partes intervinientes
Caracterización del cliente / consumidor / usuario ante quejas y reclamaciones
Situación, percepción, motivación: clima
Tratamiento
Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
Interpersonal
Telefónica
Escrita
Telemática
Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo
Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
Dialéctica de la argumentación
Negociación y sus técnicas de comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Tratamiento de las anomalías
Principales incidencias/anomalías
Forma
Plazos
Procedimientos de control del servicio
Parámetros de control
Técnicas de control
Indicadores de calidad
Evaluación y control del servicio
Métodos de evaluación
Medidas correctoras y Análisis estadístico

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días a la semana.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

180 horas.

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

