



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Curso Superior de Técnicas de Comunicación y Atención al Público***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Curso Superior de Técnicas de Comunicación y Atención al Público

**duración total:** 200 horas

**horas teleformación:** 100 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

Este Curso de Técnicas de Comunicación y Atención al Público le ofrece una formación especializada en la materia. 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*

- 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 qué te prepara*

Este Curso de Técnicas de Comunicación y Atención al Público 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/máster, 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).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



## forma de bonificación

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

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

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



## profesorado y servicio de tutorías

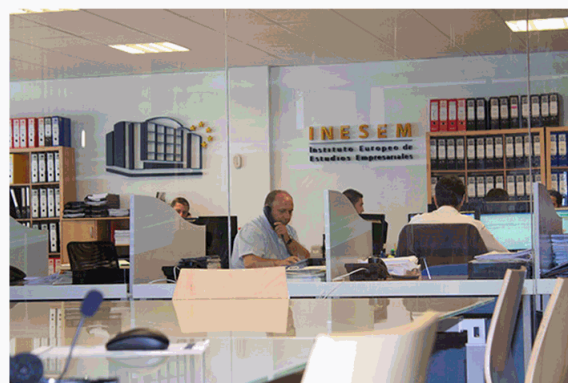
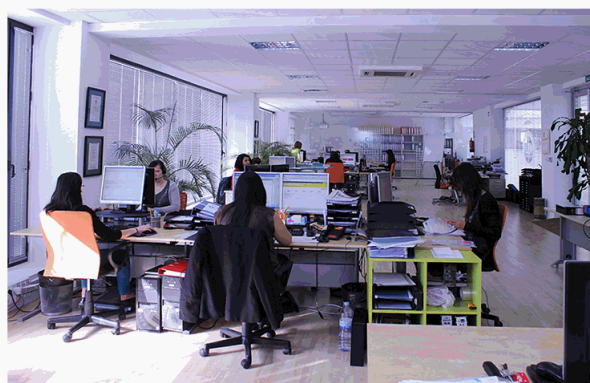
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. 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 en un plazo máximo de 48 horas.

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

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



### *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.

### *campus virtual online*

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

### *comunidad*

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.

### *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

**programa formativo**

## **MÓDULO 1 LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN**

- 1.Elementos del proceso de comunicación
- 2.Tipos de comunicación
- 3.La comunicación informal
- 4.Efectos de la comunicación
- 5.Obstáculos o barreras para la comunicación
- 6.Decálogo de la comunicación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN**

- 1.Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente
  - 1.- Técnicas de comunicación
  - 2.- Habilidades sociales
- 2.Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
  - 1.- Barreras en la comunicación
- 3.Resolución de problemas de comunicación
- 4.Análisis de características de la comunicación
  - 1.- Comunicación de estilo agresivo
  - 2.- Comunicación de estilo pasivo
  - 3.- Comunicación de estilo asertivo
- 5.Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
- 6.Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
- 7.Trato adecuado a personas con discapacidad
  - 1.- Normas de protocolo con usuarios discapacitados

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES**

- 1.El lenguaje
  - 1.- Calidad de la información
  - 2.- Formas de presentación
  - 3.- Expresión oral: dicción y entonación
- 2.Lenguaje no verbal
  - 1.- Lenguaje corporal
  - 2.- Escucha activa
  - 3.- Empatía
  - 4.- Asertividad
  - 5.- Feed-back
- 3.Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)
  - 1.- Tipologías de personalidad
  - 2.- Tipologías de actitudes

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL**

- 1.Las habilidades conversacionales en la conversación oral
- 2.Técnicas de intervención verbal
  - 1.- Técnicas directivas
  - 2.- Técnicas no directivas
- 3.Formas de comunicación oral en la empresa
  - 1.- Diálogo
  - 2.- Discurso
  - 3.- Entrevista
  - 4.- Debate
  - 5.- Mesa redonda



6.- Seminario

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

1. Proceso de comunicación telefónica
  - 1.- La expresión verbal en la comunicación telefónica
  - 2.- La expresión no verbal en la comunicación telefónica
2. Prestaciones habituales
3. Medios y equipos
4. Realización de llamadas
5. Protocolo telefónico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

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

## **MÓDULO 2. ATENCIÓN AL PÚBLICO. EL CONSUMIDOR**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO**

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

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

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
  - 1.- Naturaleza
  - 2.- Efectos
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
  - 1.- Elementos formales que contextualizan la reclamación
  - 2.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
  - 3.- Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
  - 1.- Plazos de presentación
  - 2.- Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
  - 3.- Gestión on-line
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
  - 1.- Fases del proceso de resolución
  - 2.- Documentación que se genera
7. La actuación administrativa y los actos administrativos

- 1.- Concepto y elementos
- 2.- Clases
- 3.- Eficacia de los actos
- 4.- El silencio administrativo
- 5.- Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

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

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

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

1. Tratamiento de las anomalías
  - 1.- Principales incidencias/anomalías
  - 2.- Forma
  - 3.- Plazos
2. Procedimientos de control del servicio
  - 1.- Parámetros de control
  - 2.- Técnicas de control
3. Indicadores de calidad
4. Evaluación y control del servicio
  - 1.- Métodos de evaluación
  - 2.- Medidas correctoras
5. Análisis estadístico