



**EUROINNOVA.ES**  
Líder en Formación a distancia

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

**+ Información Gratis**

**Titulación acreditada por la Comisión Internacional de Formación de la UNESCO**

# Curso Superior de Técnicas de Comunicación y Atención al Público

**Duración:** 180 horas

**Precio:** 150 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* Materiales didácticos, titulación oficial y gastos de envío incluidos.

## 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.



+ Información Gratis

[www.euroinnova.es](http://www.euroinnova.es)

Información y matrículas: 958 050 200

Fax: 958 050 244



## *A quién va dirigido*

Dirigido al personal de las administraciones que desempeñan tareas de cara al público y que mantienen 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.

## *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 Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación 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 (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.

## 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 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.



## Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido:

- **Master a distancia y online:** El plazo de finalización será de 12 meses a contar desde la fecha de recepción de las materiales del curso.

- **Curso a distancia y online:** El plazo de finalización será de 6 meses a contar desde la fecha de recepción de los materiales del curso.

En ambos casos, 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 de 3 meses.

## Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

## 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**

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