



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## MF1768\_1 Operaciones Básicas de Comunicación en Establecimientos de Juegos de Azar

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

En la actualidad, se hace imprescindible realizar las operaciones relacionadas con el desarrollo de las operaciones básicas de comunicación en establecimientos de juegos de azar, aplicando el reglamento vigente en la admisión de personas en este tipo de establecimientos, atendiendo al cliente según el protocolo establecido por la empresa, estableciendo una comunicación adecuada tanto de forma interna como externa y aplicando las pautas básicas para la resolución de los conflictos que puedan aparecer. En este curso se pretende aportar al alumnado los conocimientos necesarios para comunicarse con diferentes interlocutores habituales de establecimientos de juegos de azar.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. La comunicación
2. Tipos de clientes habituales en función de los juegos y de los establecimientos
3. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
4. Reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN CON CLIENTES FRENTE A QUEJAS Y RECLAMACIONES:

1. Quejas y reclamaciones de clientes habituales en establecimientos de juegos de azar
2. Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones
3. Seguridad personal en caso de conflicto con clientes

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA EFECTIVA EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS DE AZAR

1. Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar:
2. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo
3. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos en establecimientos de juegos de azar
4. El conflicto como oportunidad de mejora



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)