



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Curso de Habilidades Sociales en la Atención al Público

---

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

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

---

### OBJETIVOS

Este Curso de Habilidades Sociales en la Atención al Público le ofrece una formación especializada en la materia. El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos. En España, la Administración Local es el conjunto de Administraciones Públicas que gestionan las provincias y municipios principalmente; ambos entes de carácter territorial.

### CONTENIDOS

#### 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
2. - Técnicas de comunicación
3. - Habilidades sociales
4. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
5. - Barreras en la comunicación
6. Resolución de problemas de comunicación
7. Análisis de características de la comunicación
8. - Comunicación de estilo agresivo
9. - Comunicación de estilo pasivo
10. - Comunicación de estilo asertivo
11. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
12. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
13. Trato adecuado a personas con discapacidad
14. - Normas de protocolo con usuarios discapacitados

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES

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

12. - Tipologías de personalidad
13. - Tipologías de actitudes

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas generales de la comunicación escrita
2. - Características y pautas de realización del discurso
3. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
4. Técnicas y normas gramaticales
5. - Signos de puntuación

6. - Normas de tildación
7. - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
8. Diccionarios
9. - Tipos
10. - Gramáticas



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)