



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso Superior de Técnicas de Comunicación y Atención al Público

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

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

OBJETIVOS

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.

CONTENIDOS

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
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. Dictionarios
9. - Tipos
10. - 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
2. - Derechos y deberes
3. - Legislación Estatal, Autonómica y Local
4. - Legislación Comunitaria
5. Instituciones y organismos de protección al consumidor
6. - Tipología
7. - Competencias
8. - Organigrama funcional
9. Procedimientos de protección al consumidor
10. - Protección de datos y confidencialidad
11. - 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
2. - Naturaleza
3. - Efectos
4. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
5. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
6. - Elementos formales que contextualizan la reclamación

7. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
8. - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
9. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
10. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
11. - Plazos de presentación
12. - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
13. - Gestión on-line
14. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
15. - Fases del proceso de resolución
16. - Documentación que se genera
17. La actuación administrativa y los actos administrativos
18. - Concepto y elementos
19. - Clases
20. - Eficacia de los actos
21. - El silencio administrativo
22. - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

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

1. Conceptos
2. - Queja
3. - Reclamación
4. - Consulta
5. - Denuncia
6. - Partes intervinientes
7. Caracterización del cliente / consumidor / usuario ante quejas y reclamaciones
8. - Situación, percepción, motivación: clima
9. - Tratamiento
10. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
11. - Interpersonal
12. - Telefónica

13. - Escrita
14. - Telemática
15. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo
16. - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
17. - Dialéctica de la argumentación
18. - Negociación y sus técnicas de comunicación

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

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es