



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Azafata de Eventos

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

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

OBJETIVOS

La azafata de congresos se encarga de asistir a los participantes en el congreso, prestando todo tipo de ayuda y facilitándoles las indicaciones necesarias en cada momento, orientarles para tomar su asiento, atender a los ponentes y prestar la asistencia que requieran, ofrecer soporte técnico, solucionar posibles incidencias que puedan darse, ofrecer información general de utilidad para los asistentes, etc. Por medio del presente curso de azafata de eventos se ofrece al alumnado los conocimientos necesarios para desempeñar estas y otras funciones de forma profesional.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Presupuesto para la organización de eventos
2. Tipos de eventos atendiendo a su ámbito
3. Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento
4. - Lugar, fecha y horarios
5. - Calendario de actos
6. - Recursos económicos. Estimación real de los medios
7. - Asistentes -confirmaciones, anulaciones, en reserva
8. - Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos,

temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y outsourcing

9. - La documentación posterior al evento: informe, resultados económicos, la certificación del evento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTOCOLO PARA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. ¿Qué es el protocolo?
2. - Definiciones de protocolo
3. - Evolución histórica del protocolo
4. - El sesgo cultural en el protocolo
5. Actos públicos/Actos privados
6. Normativa sobre protocolo
7. Tipos de protocolo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN

1. Principales elementos de comunicación
2. - Emisor
3. - Receptor
4. - Mensaje
5. Niveles de la comunicación
6. - Según la cantidad de miembros
7. - Según la forma de comunicación
8. - Distancia en las relaciones interpersonales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HABILIDADES Y COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

1. Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa
2. - La escucha activa
3. - La empatía

4. - Resolución de conflictos y negociación
5. - Persuasión y credibilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Tipos de clientes
2. - Tipología de clientes en relación a su personalidad
3. Necesidades y atención al cliente
4. - Atención a las expectativas del cliente
5. Satisfacción del cliente
6. Recogida de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. INFORMACIÓN Y RECURSOS DE UTILIDAD PARA EL USUARIO

1. Organización de eventos como medio para construir una identidad
2. - Niveles de comunicación que permiten el desarrollo de un evento
3. Factores en la satisfacción del servicio prestado al cliente
4. - Pirámide de las necesidades de Maslow en la organización de eventos.
5. Accesibilidad universal en el diseño del evento

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ASISTENCIA TÉCNICA DE EVENTOS

1. Descripción de la organización técnica del evento
2. Plan de calidad turístico y de eventos en España
3. - Características de los sistemas de Calidad diseñados
4. Asistente de eventos
5. - Problemas técnicos ante la asistencia de eventos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. IMAGEN PERSONAL

1. Estética corporal
2. - Corrección y armonía en el vestir
3. Relajación y control mental

4. Expresión corporal

UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

1. Sistema nacional de protección civil
2. Primeros auxilios en eventos. Botiquín
3. - Conservación y buen uso del botiquín
4. Importancia de la higiene



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