

Comunicación y atención al usuario en situaciones difíciles



Área: Marketing y Ventas
Modalidad: Teleformación
Duración: 20 h
Precio: 150.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
 [Tienda online](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Identificar y valorar conductas empáticas y asertivas en la atención al público.

CONTENIDOS

1 Aspectos importantes de la comunicación

- 1.1 Concepto de comunicación
- 1.2 La comunicación verbal y no verbal
- 1.3 Comunicación eficaz
- 1.4 Comunicación entre empresas y usuarios en la actualidad
- 1.5 Concepto de Asertividad
- 1.6 Perfil del profesional asertivo
- 1.7 Definición de empatía
- 1.8 Requisitos para utilizar la empatía en un proceso de comunicación

2 Elementos básicos de escucha activa

- 2.1 Concepto de escucha activa
- 2.2 Elementos de la escucha activa
- 2.3 Importancia de la escucha activa en atención al usuario
- 2.4 Técnicas recomendables para poner en práctica la escucha activa
- 2.5 Errores que no se deben producir en la escucha activa
- 2.6 Beneficios de practicar la escucha activa en el trato con el usuario

3 Comunicación no verbal

- 3.1 Concepto
- 3.2 Los actos no verbales
- 3.3 Factores asociados a la comunicación no verbal

EMAIL: info@mferrerconsultores.com
TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>

4 Errores en la comunicación que provocan situaciones difíciles

- 4.1 Las barreras comunicativas
- 4.2 Tipos de barreras de comunicación
- 4.3 Distorsión en las comunicaciones
- 4.4 Eliminar las barreras en la comunicación
- 4.5 Cuestionario: Cuestionario repaso temas del 1 al 4

5 Recursos para mejorar la calidad de atención a usuarios de poblaciones diversas

- 5.1 Información y recursos para la atención a la población diversa
- 5.2 Estereotipos y prejuicios en la atención a población culturalmente diversa
- 5.3 El papel de los y las profesionales
- 5.4 Traducción mediación y solución de conflictos
- 5.5 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 5

6 Buenas prácticas para manejar situaciones difíciles en relación con otros

- 6.1 Situaciones difíciles en atención a la ciudadanía, en contexto clínico y no clínico
- 6.2 Metodología de afrontamiento de situaciones difíciles
- 6.3 Habilidades necesarias para el afrontamiento de situaciones difíciles
- 6.4 Funcionamiento básico de las emociones
- 6.5 Aspectos teóricos del autocontrol emocional
- 6.6 Técnicas de autocontrol emocional
- 6.7 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 6
- 6.8 Cuestionario: Cuestionario final

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>