


## 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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**