



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Master En Autoestima, Asertividad Y Resolución De Conflictos + Técnico Experto En Comunicación Y Atención Al Público



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de**

**Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones formativas. Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Master En Autoestima, Asertividad Y Resolución De Conflictos + Técnico Experto En Comunicación Y Atención Al Público



**DURACIÓN:**  
900 horas



**MODALIDAD:**  
Online



**PRECIO:**  
1.795 €

Incluye materiales didácticos, titulación  
y gastos de envío.

**CENTRO DE FORMACIÓN:**  
Educa Business School



## Titulación

Doble Titulación:

- Titulación de Master en Autoestima, Asertividad y Resolución de Conflictos con 600 horas por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional
- Titulación de Técnico Experto en Comunicación y Atención Al Público con 300 horas por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



## Descripción

Este Master en Autoestima, Asertividad y Resolución de Conflictos le ofrece una formación especializada en al materia. Con este Master en Autoestima, Asertividad, Resolución de Conflictos, Comunicación y Atención al Público se pretende ayudar a los profesionales a controlar aspectos tan fundamentales como la autoestima y las dotes de comunicación, la asertividad y cómo no ayudar a la resolución de conflictos. De ello dependerá en gran medida el éxito en la consecución de sus metas, logrando al mismo tiempo transmitir seguridad y confianza al resto de componentes del equipo de trabajo.

Este Técnico Experto en Comunicación y Atención Al Público le ofrece una formación especializada en al materia. 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.

## Objetivos

- Profundizar en la importancia de la autoestima y saber diferenciar los tipos que podemos encontrarnos.
- Conocer qué es el autocontrol emocional y las diferentes técnicas para desarrollarlo.
- Estudiar el significado de Comunicación y los procesos en los que interviene.
- Profundizar en los elementos que participan en su desarrollo y los diferentes los tipos de comunicación.
- Adquirir estrategias para una mejora de la gestión de los trabajos en equipo.
- Conocer técnicas de entrenamiento de habilidades sociales.
- Enfatizar en las características que un líder tiene que tener para que su personalidad encuadre en un perfil de liderazgo y saber cuáles son los conflictos dentro de la empresa más habituales, además de cómo se solucionan.
- Proporcionar conocimientos sobre las técnicas de información y comunicación efectivas para una buena atención al administrado.
- Introducir nuevas pautas de comportamiento en la actuación diaria del personal de las administraciones en sus relaciones con los ciudadanos que les permitan mejorar la calidad del servicio que prestan, así como analizar las principales características de la comunicación.
- Proporcionar conocimientos sobre las técnicas de información y comunicación efectivas para una buena atención al administrado.
- Introducir nuevas pautas de comportamiento en la actuación diaria del personal de las administraciones en sus relaciones con los ciudadanos que les permitan mejorar la calidad del servicio que prestan, así como analizar las principales características de la comunicación.

## A quién va dirigido

Este Master en Autoestima, Asertividad y Resolución de Conflictos está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además Este Master en Autoestima, Asertividad, Resolución de Conflictos, Comunicación y Atención al Público está dirigido al personal de las administraciones que desempeñan tareas de cara al público y que mantienen un contacto directo con el cliente. Además el curso, por su composición, se dirige a todas aquellas personas que de forma individual u organizacional desarrollan su trabajo basándose en las relaciones continuas y lineales con los usuarios.

## Para qué te prepara

Este Master en Autoestima, Asertividad y Resolución de Conflictos le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Master en Autoestima, Asertividad, Resolución de Conflictos, Comunicación y Atención al Público te prepara para conocer el proceso de la comunicación humana, planificándolo y utilizando las herramientas comunicativas más eficaces, potenciando además las cualidades humanas que ayuden a prestar un mejor servicio y mejorar la calidad personal, así como descubrir las habilidades sociales necesarias para la atención al público, conociendo los principales aspectos relacionados con las habilidades sociales, destrezas o capacidades necesarias para una correcta interacción entre el informador y los ciudadanos durante la prestación de servicios. te prepara para conocer el proceso de la comunicación humana, planificándolo y utilizando las herramientas comunicativas más eficaces, potenciando además las cualidades humanas que ayuden a prestar un mejor servicio y mejorar la calidad personal, así como descubrir las habilidades sociales necesarias para la atención al público, conociendo los principales aspectos relacionados con las habilidades sociales, destrezas o capacidades necesarias para una correcta interacción entre el informador y los ciudadanos durante la prestación de servicios.

Este Técnico Experto en Comunicación y Atención Al Público le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Curso de Técnicas de Comunicación y Atención al Público te prepara para conocer el proceso de la comunicación humana, planificándolo y utilizando las herramientas comunicativas más eficaces, potenciando además las cualidades humanas que ayuden a prestar un mejor servicio y mejorar la calidad personal, así como descubrir las habilidades sociales necesarias para la atención al público, conociendo los principales aspectos relacionados con las habilidades sociales, destrezas o capacidades necesarias para una correcta interacción entre el informador y los ciudadanos durante la prestación de servicios.

## Salidas Laborales

Administrativo, Funcionario, Recepcionista, Encargado, Dependiente, Comercial, Azafatas, Personal de Apoyo, Proveedor.

Administrativo, Funcionario, Recepcionista, Encargado, Dependiente, Comercial, Azafatas, Personal de Apoyo, Proveedor.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que hay  
disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento**





## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



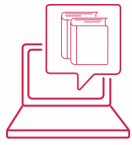
### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

1. CURSO 1: MASTER EN AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

# PARTE 1. AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA

1. Introducción
2. ¿Qué es la Autoestima?
3. Desarrollo de la Autoestima
4. Grados de autoestima
5. Importancia de la autoestima positiva
6. Autoestima Alta y Baja
7. Distorsiones cognitivas
8. Indicadores de Autoestima

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL AUTOCONCEPTO

1. Introducción
2. Conceptos y teorías
3. Evaluación
4. Programas de Intervención

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. AUTO-RESPECTO Y AUTO-REALIZACIÓN

1. Auto-respeto

2. Como hacer frente a las críticas: Responder a las quejas
3. Creatividad y Auto-realización en el trabajo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL AUTOCONTROL EMOCIONAL**

1. Introducción
2. El autocontrol emocional
3. Las emociones
4. La ira
5. Formas concretas de manejar las emociones de Ansiedad e Ira

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL EMOCIONAL**

1. Imaginación/Visualización
2. Entrenamiento asertivo
3. Técnica de control de la respiración
4. Administración del tiempo
5. La relajación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS COGNITIVAS**

1. Introducción
2. Solución de problemas
3. Detención del pensamiento
4. La inoculación del estrés
5. La sensibilización encubierta
6. Terapia racional emotiva de Ellis

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS GRUPALES**

1. Dinámicas de grupos

## **MÓDULO 2. LA ASERTIVIDAD COMO ESTRATEGIA Y ESTILO DE COMUNICACIÓN**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

1. Concepto de Inteligencia Emocional
2. Teorías y Modelos de la Inteligencia Emocional
3. Componentes de la Inteligencia Emocional
4. Aptitudes en las que se basa la Inteligencia Emocional
5. Evaluación de la Inteligencia Emocional
6. La Inteligencia Emocional en los equipos de trabajo
7. Programas de Desarrollo de Inteligencia Emocional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. COMUNICACIÓN**

1. Introducción
2. Elementos principales del proceso de comunicación

- 3.Niveles de la comunicación
- 4.Elementos que favorecen la comunicación
- 5.Elementos que dificultan la comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. COMUNICACIÓN NO VERBAL**

- 1.¿Qué es la comunicación no verbal?
- 2.Componentes de la comunicación no verbal
- 3.El lenguaje corporal

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. COMUNICACIÓN NO VIOLENTA**

- 1.Introducción a la comunicación no violenta
- 2.Comunicación no violenta: dar paso a la compasión
- 3.Comunicación empática
- 4.Comunicación no violenta en los grupos
- 5.Observar sin enjuiciar
- 6.Cómo pedir y recibir
- 7.Expresar enfado y reconocimiento

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. LAS HABILIDADES SOCIALES**

- 1.¿Qué son las habilidades sociales?
- 2.La asertividad
- 3.La empatía
- 4.La escucha activa

## **MÓDULO 3. TÉCNICAS DE GESTIÓN, AFRONTAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES**

- 1.Introducción
- 2.Habilidades de resolución de problemas
- 3.Técnicas básicas de resolución de problemas
- 4.El análisis de decisiones
- 5.Toma de decisiones: el proceso de decisión

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 14. GESTIÓN DE CONFLICTOS**

- 1.Conceptualización del conflicto
- 2.Orígenes y causas de los conflictos
- 3.Tipos de conflictos
- 4.Elementos del conflicto
- 5.Importancia del conflicto
- 6.La conflictología
- 7.Prevencción de los conflictos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 15. AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS**

1. Qué es un problema, qué es un conflicto
2. Conflictos de necesidades e intereses en la tarea
3. Los conflictos como oportunidad o como riesgo
4. Cómo y porque aparecen los conflictos
5. Ganadores o perdedores

### **UNIDAD DIDÁCTICA 16. METODOLOGÍA DE RESOLUCIÓN: LA NEGOCIACIÓN**

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación
5. Estrategias de negociación
6. Tácticas de negociación
7. Cuestiones prácticas

## **PARTE 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y 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
  - 1.- Técnicas de comunicación
  - 2.- Habilidades sociales
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
  - 1.- Barreras en la comunicación
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación
  - 1.- Comunicación de estilo agresivo
  - 2.- Comunicación de estilo pasivo
  - 3.- Comunicación de estilo asertivo
5. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes

6. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
7. Trato adecuado a personas con discapacidad

- 1.- Normas de protocolo con usuarios discapacitados

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES**

#### 1. El lenguaje

- 1.- Calidad de la información
- 2.- Formas de presentación
- 3.- Expresión oral: dicción y entonación

#### 2. Lenguaje no verbal

- 1.- Lenguaje corporal
- 2.- Escucha activa
- 3.- Empatía
- 4.- Asertividad
- 5.- Feed-back

#### 3. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)

- 1.- Tipologías de personalidad
- 2.- Tipologías de actitudes

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL**

#### 1. Las habilidades conversacionales en la conversación oral

#### 2. Técnicas de intervención verbal

- 1.- Técnicas directivas
- 2.- Técnicas no directivas

#### 3. Formas de comunicación oral en la empresa

- 1.- Diálogo
- 2.- Discurso
- 3.- Entrevista
- 4.- Debate
- 5.- Mesa redonda
- 6.- Seminario

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

#### 1. Proceso de comunicación telefónica

- 1.- La expresión verbal en la comunicación telefónica
- 2.- La expresión no verbal en la comunicación telefónica

#### 2. Prestaciones habituales

#### 3. Medios y equipos

#### 4. Realización de llamadas

#### 5. Protocolo telefónico

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas generales de la comunicación escrita
  - 1.- Características y pautas de realización del discurso
2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
3. Técnicas y normas gramaticales
  - 1.- Signos de puntuación
  - 2.- Normas de tildación
  - 3.- Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
4. Diccionarios
  - 1.- Tipos
  - 2.- 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
  - 1.- Derechos y deberes
  - 2.- Legislación Estatal, Autonómica y Local
  - 3.- Legislación Comunitaria
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor
  - 1.- Tipología
  - 2.- Competencias
  - 3.- Organigrama funcional
3. Procedimientos de protección al consumidor
  - 1.- Protección de datos y confidencialidad
  - 2.- 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
  - 1.- Naturaleza
  - 2.- Efectos
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
  - 1.- Elementos formales que contextualizan la reclamación
  - 2.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
  - 3.- Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores



5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
  - 1.- Plazos de presentación
  - 2.- Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
  - 3.- Gestión on-line
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
  - 1.- Fases del proceso de resolución
  - 2.- Documentación que se genera
7. La actuación administrativa y los actos administrativos
  - 1.- Concepto y elementos
  - 2.- Clases
  - 3.- Eficacia de los actos
  - 4.- El silencio administrativo
  - 5.- Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

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

1. Conceptos
  - 1.- Queja
  - 2.- Reclamación
  - 3.- Consulta
  - 4.- Denuncia
  - 5.- Partes intervinientes
2. Caracterización del cliente / consumidor / usuario ante quejas y reclamaciones
  - 1.- Situación, percepción, motivación: clima
  - 2.- Tratamiento
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
  - 1.- Interpersonal
  - 2.- Telefónica
  - 3.- Escrita
  - 4.- Telemática
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo
  - 1.- Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
  - 2.- Dialéctica de la argumentación
  - 3.- Negociación y sus técnicas de comunicación

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

1. Tratamiento de las anomalías
  - 1.- Principales incidencias/anomalías
  - 2.- Forma
  - 3.- Plazos

- 2.Procedimientos de control del servicio
  - 1.- Parámetros de control
  - 2.- Técnicas de control
- 3.Indicadores de calidad
- 4.Evaluación y control del servicio
  - 1.- Métodos de evaluación
  - 2.- Medidas correctoras
- 5.Análisis estadístico

## PARTE 3. COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES

- 1.Definición de habilidad personal y social
- 2.Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- 1.Importancia de la comunicación en la empresa. Ventajas e inconvenientes
- 2.Función estratégica de la comunicación
- 3.Tipos de comunicación existentes

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

- 1.Perfil competencial del líder
- 2.Funciones esenciales del líder
- 3.Funciones complementaria del líder
- 4.Concepto de trabajo en equipo. Diferencias
- 5.Ventajas del trabajo en equipo
- 6.Técnicas y habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA

- 1.Teorías de la Motivación.
- 2.Tipos de motivación y estándares de eficacia.

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE EVITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 1.Habilidades personales y sociales necesarias

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA ORIENTACIÓN AL CAMBIO

- 1.Principales inconvenientes y resistencia al cambio
- 2.Habilidades personales y sociales necesarias para la motivación al cambio

## PARTE 4. COACHING Y MENTORING

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL COACHING?

- 1.El cambio, la crisis y la construcción de la identidad
- 2.Concepto de coaching
- 3.Etimología del coaching
- 4.Influencias del coaching
- 5.Diferencias del coaching con otras prácticas
- 6.Corrientes actuales de coaching

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DEL COACHING**

- 1.¿Por qué es importante el coaching?
- 2.Principios y valores
- 3.Tipos de coaching
- 4.Beneficios de un coaching eficaz
- 5.Mitos sobre coaching

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL COACHING I**

- 1.Introducción: los elementos claves para el éxito
- 2.Motivación
- 3.Autoestima
- 4.Autoconfianza

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL COACHING II**

- 1.Responsabilidad y compromiso
- 2.Acción
- 3.Creatividad
- 4.Contenido y proceso
- 5.Posición “meta”
- 6.Duelo y cambio

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÉTICA Y COACHING**

- 1.Liderazgo, poder y ética
- 2.Confidencialidad del Proceso
- 3.Ética y Deontología del coach
- 4.Código Deontológico del Coach
- 5.Código Ético

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. COACHING COMO AYUDA AL LIDERAZGO DE EMPRESA**

- 1.El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
- 2.El coaching como estilo de liderazgo
- 3.El coach como líder y formador de líderes
- 4.Cualidades del líder que ejerce como coach

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. HERRAMIENTAS DE COACHING EJECUTIVO**

- 1.El coaching ejecutivo

- 2.Cualidades y competencias
- 3.Desarrollo de formación y experiencia empresarial
- 4.Dificultades del directivo. Errores más comunes
- 5.Instrumentos y herramientas de medición del coaching ejecutivo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO**

- 1.Adaptación y aprendizaje: Los Programas de entrenamiento
- 2.Las principales técnicas de desarrollo en equipo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. QUÉ ES EL MENTORING**

- 1.Antecedentes del mentoring y término
- 2.Definiciones de mentoring
- 3.Orientación del mentoring
- 4.Bases del mentoring
- 5.Mentoring vs coaching
- 6.Por qué usar mentoring

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. CLASES DE MENTORING**

- 1.Mentoring situacional
- 2.Mentoring informal
- 3.Mentoring formal

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. CREACIÓN Y DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE MENTORING**

- 1.Detección y análisis de necesidades
- 2.Estructura del programa de mentoring
- 3.Comunicación y expansión del programa
- 4.Gestión íntegra del mentoring

#### **5. CURSO 2: TÉCNICO EXPERTO EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO**

### **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
  - 1.- Técnicas de comunicación
  - 2.- Habilidades sociales

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES**

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL**

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

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

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

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

1. Normas generales de la comunicación escrita
  - 1.- Características y pautas de realización del discurso
2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
3. Técnicas y normas gramaticales
  - 1.- Signos de puntuación
  - 2.- Normas de tildación
  - 3.- Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
4. Diccionarios
  - 1.- Tipos
  - 2.- 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
  - 1.- Derechos y deberes
  - 2.- Legislación Estatal, Autonómica y Local
  - 3.- Legislación Comunitaria
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor
  - 1.- Tipología
  - 2.- Competencias
  - 3.- Organigrama funcional
3. Procedimientos de protección al consumidor
  - 1.- Protección de datos y confidencialidad
  - 2.- 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

- 1.- Naturaleza
- 2.- Efectos
- 2.Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
- 3.Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
  - 1.- Elementos formales que contextualizan la reclamación
  - 2.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
  - 3.- Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
- 4.Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
- 5.Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
  - 1.- Plazos de presentación
  - 2.- Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
  - 3.- Gestión on-line
- 6.Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
  - 1.- Fases del proceso de resolución
  - 2.- Documentación que se genera
- 7.La actuación administrativa y los actos administrativos
  - 1.- Concepto y elementos
  - 2.- Clases
  - 3.- Eficacia de los actos
  - 4.- El silencio administrativo
  - 5.- Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

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

- 1.Conceptos
  - 1.- Queja
  - 2.- Reclamación
  - 3.- Consulta
  - 4.- Denuncia
  - 5.- Partes intervinientes
- 2.Caracterización del cliente / consumidor / usuario ante quejas y reclamaciones
  - 1.- Situación, percepción, motivación: clima
  - 2.- Tratamiento
- 3.Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
  - 1.- Interpersonal
  - 2.- Telefónica
  - 3.- Escrita
  - 4.- Telemática
- 4.Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

- 1.- Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
- 2.- Dialéctica de la argumentación
- 3.- Negociación y sus técnicas de comunicación

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

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