

Atención al Público y Técnicas de Comunicación

Atención al Público y Técnicas de Comunicación

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

· El objetivo de este curso es 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.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

MÓDULO 1: Atención al Ciudadano

TEMA 1El Fenómeno de la Comunicación Humana

El Proceso de Comunicación

La Estructura del Mensaje

Fuentes de Información

Barreras en la Comunicación

Canales, Medios, Flujos y Redes

Consejos Prácticos para mejorar la Comunicación

Lo que hemos aprendido

Test

© icaformación2026

Actividades

TEMA 2Habilidades Sociales y de Comunicación

Expresión Oral y Comunicación

La Comunicación Interpersonal

Aspectos No Verbales de la Comunicación Oral

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 3 La Atención y Trato al Ciudadano

La Atención y Trato al Ciudadano

La Secuencia de Atención al Ciudadano

Los Roles del Ciudadano y Actitudes a Tomar

Reglas de Oro en la Atención al Ciudadano

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 4Trato de Quejas y Manejo de Conflictos

Las Quejas y sus Causas

© icaformación2026

Tratamiento de una Queja

El Ciudadano Hostil: Manejo de Conflictos

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 5La Capacidad Profesional, la Motivación y la Actitud del Informador en la Interacción Social

El Proceso de Interacción Social

Las Preguntas y el Sondeo de Necesidades

La Distancia Física en la Interacción Social

Competencias y Trato del Informador

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 6Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano

La Escucha Activa

Principios de la Escucha Activa

Los Obstáculos en la Escucha

© icaformación2026

Consideraciones para una Mejor Escucha

Comunicación

La Comunicación No Verbal

La Comunicación Verbal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

MÓDULO 2: Técnicas de Comunicación

TEMA 7Comunicación Escrita

La Comunicación Escrita

Recomendaciones para Hacer Efectiva la Comunicación Escrita

Normas Básicas para Dar Forma a la Presentación Escrita

Elementos en la Elaboración de Escritos. La Oración

El Párrafo

Lo que hemos aprendido

Test

© icaformación2026

Actividades

TEMA 8Comunicación Formativa

La Formación como un Proceso de Comunicación

Determinantes de la Comunicación en el Proceso de Enseñanza

La Comunicación Verbal Formativa

La Comunicación No Verbal Formativa

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 9La Comunicación Interna y Externa

La Comunicación Interna

La Comunicación Externa

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

© icaformación2026

TEMA 10La Comunicación en la Empresa

La Comunicación Oral

Normas de Comunicación Oral

La Comunicación Telefónica

Consejos Prácticos para el Uso Correcto del Teléfono

Conocimiento, Utilización y Atención de un Servicio Telefónico

La Comunicación Escrita

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 11La Correspondencia Oficial

El Lenguaje Administrativo

Documentos Dirigidos a la Administración

El Oficio

La Instancia

Lo que hemos aprendido

Test

© icaformación2026

Actividades

TEMA 12La Correspondencia Comercial

Aspectos Básicos de la Correspondencia Comercial

Cartas de Solicitud de Informes Comerciales Previos

Cartas de Pedidos

Cartas Relacionadas con el Departamento de Contabilidad y Finanzas

Cartas de Reclamaciones

Cartas de Oferta de Servicios y/o Productos

Circulares

Comunicaciones Urgentes

Nota Interior

Informes

Saludas

El Dossier y la Nota de Prensa

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

© icaformación2026

TEMA 13Proceso de la Correspondencia

La Entrada de Correspondencia

Elaboración de la Correspondencia

Salida de la Correspondencia

Servicios Postales: Tipos y Características

Servicios de Mensajería y Paquetería del Sector Privado

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 14Técnicas y Sistemas de Comunicación

Mecanografiado

Reproducción

Sistemas Telemáticos de Comunicación

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

© icaformación2026

© icaformación2026