

TEMA 1 LA COMUNICACIÓN HUMANA

Definición y orígenes.

El proceso de la comunicación.

Funciones de la comunicación.

El mensaje y las fuentes de la comunicación.

Factores que intervienen en la comunicación.

Barreras de la comunicación.

Tipos de comunicación.

Áreas de la comunicación.

Propiedades de la comunicación.

Test de evaluación.

TEMA 2 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

Protocolo de bienvenida.

Marketing e imagen.

Tipos de saludo.

Elementos del saludo.

Fórmulas de bienvenida.

Pautas del saludo.

Pautas de la despedida.

Test de evaluación.

TEMA 3 HABILIDADES SOCIALES

Definición.

Tipos de habilidades.

Diferencia entre habilidad personal y habilidad técnica.

Elementos cognitivos.

Interacción comunicativa.

Test de evaluación.

TEMA 4 COMUNICACIÓN HABLADA

Nociones básicas.

El entendimiento, la clave de la comunicación.

El mensaje.

Tipos de mensaje.

El contexto.

La entonación.

La velocidad.

Test de evaluación.

TEMA 5 COMUNICACIÓN NO HABLADA

Definición.

Clasificación.

El lenguaje corporal en la atención al cliente.

Fórmulas de control del lenguaje corporal.

Test de evaluación.

TEMA 6 COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

Comunicación formal.

Comunicación informal.

Claves para la buena comunicación.

Test de evaluación.

TEMA 7 LOS CLIENTES

Definición e importancia.

Servicio y atención.

Interacción con el cliente.

Estrategias del servicio al cliente.

Tipos de clientes.

Test de evaluación.

TEMA 8 INCIDENCIAS Y COMUNICACIÓN

Comunicación para situaciones tensas.

Pautas para incidencias.

Test de evaluación.