

TEMA 1 LA COMUNICACIÓN HUMANA

- Definición y proceso de la comunicación
- Funciones y tipos de comunicación
- El mensaje y las fuentes
- Factores y barreras en la comunicación
- Áreas y propiedades de la comunicación

TEMA 2 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

- La imagen profesional
- Marketing e imagen en la interacción
- La bienvenida y el saludo
- Pautas y protocolos de la despedida

TEMA 3 GESTIÓN DE EMOCIONES Y HABILIDADES SOCIALES

- Cómo reconocer y gestionar las emociones
- Definición y clasificación de habilidades sociales
- Fórmulas para desarrollar habilidades sociales
- Escucha activa
- Empatía
- Asertividad
- Inteligencia emocional

TEMA 4 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN HABLADA

- ¿Cómo entender el mensaje?
 - Estructura y claridad del mensaje
 - Tipos y adaptación del mensaje
- Uso del contexto para una comunicación efectiva
- Control de la entonación para transmitir emociones
- Manejo de la velocidad al hablar
- Comunicación telefónica

TEMA 5 COMUNICACIÓN NO HABLADA

- Definición y clasificación de la comunicación no hablada
- Técnicas de expresión corporal en la atención al cliente
- Estrategias para el control y uso efectivo del lenguaje corporal

TEMA 6 COMUNICACIÓN ESCRITA

- Comunicación formal
- Comunicación informal
- Técnicas de redacción comercial

TEMA 7 LOS CLIENTES

- Conocer al cliente para poder comunicarnos
- Tipos de clientes
- La interacción correcta
- Estrategias de atención al cliente

TEMA 8 INCIDENCIAS Y COMUNICACIÓN

- Comunicación para situaciones tensas
- Gestión de quejas y reclamaciones

TEMA 9 INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y HERRAMIENTAS DIGITALES

- Inteligencia Artificial para la comunicación
- Claves en la digitalización de la atención al cliente
- Tipos de herramientas digitales
 - Chatbots y asistentes virtuales
 - Plataformas de mensajería instantánea
 - Software de gestión de servicio al cliente
 - Email marketing y automatización
 - Sistemas de chat en vivo
 - Sistemas de videollamadas y conferencias
 - Gestión de redes sociales y respuestas

ANEXO

- Bibliografía
- Glosario de términos
- Ejercicios prácticos
- Contenido adicional