

# COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN SITUACIONES DIFÍCILES



**Área:** Marketing y Ventas - Plataforma

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 20 h

**Precio:** 150.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[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
- 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

## METODOLOGIA

- **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 el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **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. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **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.