



### FICHA TÉCNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA

<b>Denominación de la Acción Formativa</b>	<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</b>	
--	---	--

Descripción de la Acción Formativa	
<b>Modalidades:</b>	<b>A distancia</b>
<b>Nº de Horas:</b>	<b>80 horas</b>
<b>Material:</b>	<b>Pack de formación, manual</b>

### Objetivo del Curso

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

### Contenidos

Introducción. El fenómeno de la comunicación humana. Habilidades Sociales y de Comunicación. La Atención y trato al ciudadano. Trato de quejas y manejo de conflictos. La capacidad profesional, la motivación y las actitudes del Informador en la interacción social. Calidad, satisfacción laboral y habilidades sociales para la atención al ciudadano. Comunicación Escrita. Comunicación Formativa. La Comunicación Interna y Externa. La Comunicación en la Empresa. La Correspondencia Oficial. La Correspondencia Comercial. Proceso de la Correspondencia. Técnicas y Sistemas de Comunicación



## ATENCIÓN AL PÚBLICO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.