

**1. Introducción a la comunicación I**

- 1.1 La comunicación como base en las relaciones humanas y sus componentes.
- 1.2 Tipos de comunicación.

**2. Introducción a la comunicación II**

- 2.1 La comunicación no verbal
- 2.2 Dificultades en la comunicación

**3. La comunicación como atención al cliente**

- 3.1 Calidad de servicio.
- 3.2 Concepto y características.
- 3.3 Objetivo de la atención al cliente.
- 3.4 La interacción social en la prestación de servicios
- 3.5 Habilidades sociales en la prestación de servicios

**4. La comunicación como atención telefónica**

- 4.1 Características de la atención telefónica.
- 4.2 Fases de la conversación.
- 4.3 El uso de guías de conversación telefónica.
- 4.4 Desarrollo de habilidades de conversación telefónica

**Horas:** 35

**Modalidad:** *On line*

**Objetivos del Curso:**

En este curso veremos los aspectos más importantes que intervienen en la comunicación. El alumno adquirirá las competencias necesarias para desempeñar las actividades de atención al cliente tanto de forma personal como telefónica. El curso está especialmente dirigido a todos los profesionales que por su trabajo estén en contacto directo con clientes.

ref.031