



Técnicas de comunicación

Detalles del curso:

Duración: 15 horas

Modalidad: Online

Información e inscripción:

685 457 610 - 615 844 193

formacion@laberit.com

LĀBERIT

CENTRO DE
FORMACIÓN TIC.

Introducción

Con este curso aprenderás los conceptos básicos de la comunicación y todo lo relativo a este proceso en el ámbito empresarial

¿A quién va dirigido?

Al público en general, con especial hincapié en responsables con personal a su cargo o trato con cliente, las cuales deben dar un mayor número de indicaciones a seguir a sus equipos y mantener una comunicación fluida y efectiva con los clientes.

Para realizar este curso no es necesario ningún conocimiento previo sobre los contenidos, ya que empieza desde los conceptos más básicos.

Objetivos didácticos

- Familiarizarse con el proceso de comunicación y sus tipos.
- Identificar los problemas que se pueden generar en un proceso de comunicación y conocer las técnicas más eficaces a la hora de mejorar el proceso de comunicación.
- Profundizar en el proceso de comunicación en la empresa y en las técnicas que hacen más eficaz las reuniones, las presentaciones, la comunicación escrita y telefónica en la empresa.

Programa

UNIDAD 1: ELEMENTOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación

- Comunicación-Información
- Definición y elementos de la comunicación
- Otros elementos de la comunicación
- La comunicación como proceso

2. Comunicación verbal y no verbal

- Introducción

- Comunicación Verbal
- Comunicación no Verbal

3. Problemas en la comunicación

- Introducción
- Problemas debidos al emisor
- Problemas debidos al receptor
- Problemas en la transmisión del mensaje

4. Cómo mejorar la comunicación

- El Feed-back
- Saber escuchar
- Autoevaluación

UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL

1. Comunicación en la empresa

- La comunicación descendente, ascendente y horizontal
- Tema 2. El trabajo en grupo. Las reuniones

2. Técnicas de presentación

- Presentaciones eficaces
- Preparar una presentación
- Organización de la presentación
- Desarrollo de la presentación
- Ayudas visuales

3. Técnicas de comunicación escrita

- Las nuevas formas de comunicación escrita
- Tema 2. El correo electrónico
- Tema 3. Las redes sociales

4. Técnicas de comunicación telefónica

- Fases para realizar una llamada
- Fases al atender una llamada
- Solicitar y ofrecer información telefónica
- Cómo preguntar
- El contestador automático

Acreditado:

Microsoft **Imagine Academy**
Program Member

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO 

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

CertiProf® | Partner

 **Pearson**
VUE
Authorised
Test Centre


A PEARSON VUE BUSINESS
AUTHORIZED TESTING CENTER