

POSTGRADO

POSTGRADO EXPERTO EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

IEP008



DESTINATARIOS

El postgrado experto en comunicación y atención al público está dirigido a empresarios, directivos, emprendedores, trabajadores del sector del periodismo y la comunicación. Permite conocer la comunicación en la atención al público, las técnicas de comunicación, las habilidades personales y sociales, la atención al público y el control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones.

MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

DURACIÓN

La duración del curso es de 300 horas.

IMPORTE

IMPORTE ORIGINAL: ~~1520€~~

IMPORTE ACTUAL: 380€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "POSTGRADO EXPERTO EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO", de INSTITUTO EUROPEO DE PERIODISMO Y COMUNICACIÓN, avalada por nuestra condición de socios de la AEC máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

MÓDULO 1 LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

1. Elementos del proceso de comunicación
2. Tipos de comunicación
3. La comunicación informal
4. Efectos de la comunicación
5. Obstáculos o barreras para la comunicación
6. Decálogo de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente
 - Técnicas de comunicación
 - Habilidades sociales
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
 - Barreras en la comunicación
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación
 - Comunicación de estilo agresivo
 - Comunicación de estilo pasivo
 - Comunicación de estilo asertivo
5. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
6. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
7. Trato adecuado a personas con discapacidad
 - Normas de protocolo con usuarios discapacitados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES

1. El lenguaje
 - Calidad de la información
 - Formas de presentación
 - Expresión oral: dicción y entonación
2. Lenguaje no verbal
 - Lenguaje corporal
 - Escucha activa
 - Empatía
 - Asertividad
 - Feed-back
3. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)
 - Tipologías de personalidad
 - Tipologías de actitudes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL

1. Las habilidades conversacionales en la conversación oral
2. Técnicas de intervención verbal
 - Técnicas directivas
 - Técnicas no directivas

3. Formas de comunicación oral en la empresa

- Diálogo
- Discurso
- Entrevista
- Debate
- Mesa redonda
- Seminario

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de comunicación telefónica

- La expresión verbal en la comunicación telefónica
- La expresión no verbal en la comunicación telefónica

2. Prestaciones habituales

3. Medios y equipos

4. Realización de llamadas

5. Protocolo telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas generales de la comunicación escrita

- Características y pautas de realización del discurso

2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos

3. Técnicas y normas gramaticales

- Signos de puntuación
- Normas de tildación
- Normas de aplicación de siglas y abreviaturas

4. Diccionarios

- Tipos
- Gramáticas

MÓDULO 2. ATENCIÓN AL PÚBLICO. EL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 7. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO

1. Normativa en defensa del consumidor

- Derechos y deberes
- Legislación Estatal, Autonómica y Local
- Legislación Comunitaria

2. Instituciones y organismos de protección al consumidor

- Tipología
- Competencias
- Organigrama funcional

3. Procedimientos de protección al consumidor

- Protección de datos y confidencialidad
- Transparencia de los procedimientos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente

- Naturaleza

- Efectos
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
 3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
 - Elementos formales que contextualizan la reclamación
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
 - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
 4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
 5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
 - Plazos de presentación
 - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
 - Gestión on-line
 6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
 - Fases del proceso de resolución
 - Documentación que se genera
 7. La actuación administrativa y los actos administrativos
 - Concepto y elementos
 - Clases
 - Eficacia de los actos
 - El silencio administrativo
 - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. Conceptos
 - Queja
 - Reclamación
 - Consulta
 - Denuncia
 - Partes intervinientes
2. Caracterización del cliente / consumidor / usuario ante quejas y reclamaciones
 - Situación, percepción, motivación: clima
 - Tratamiento
 - Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
 - Interpersonal
 - Telefónica
 - Escrita
 - Telemática
3. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo
 - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
 - Dialéctica de la argumentación
 - Negociación y sus técnicas de comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Tratamiento de las anomalías
 - Principales incidencias/anomalías
 - Forma
 - Plazos
2. Procedimientos de control del servicio

- Parámetros de control
 - Técnicas de control
3. Indicadores de calidad
 4. Evaluación y control del servicio
 - Métodos de evaluación
 - Medidas correctoras
 5. Análisis estadístico