Comunicación y Atención al Ciudadano

Comunicación y Atención al Ciudadano

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

MÓDULO 1: Comunicación y Atención al Ciudadano

TEMA 1. El Fenómeno de la Comunicación humana

El Proceso de Comunicación

La Estructura del Mensaje

Fuentes de Información

Barreras en la Comunicación

Canales, Medios, Flujos y Redes

Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación

Lo que hemos aprendido

Test

© icaformación2024

Actividades

TEMA 2. Habilidades Sociales y de Comunicación

Expresión Oral y Comunicación

La Comunicación Interpersonal

Aspectos No Verbales de la Comunicación Oral

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 3. Comunicación Escrita

La Comunicación Escrita

Recomendaciones para Hacer Efectiva la Comunicación Escrita

Normas Básicas para Dar Forma a la Presentación Escrita

Elementos en la Elaboración de Escritos. La oración

El Párrafo

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 4. La Atención y Trato al Ciudadano

© icaformación2024

La Atención y Trato al Ciudadano

La Secuencia de Atención al Ciudadano

Los Roles del Ciudadano y Actitudes a Tomar

Reglas de Oro en la Atención al Ciudadano

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 5. Trato de Quejas y Manejos de Conflictos

Las Quejas y sus Causas

Tratamiento de una Queja

El Ciudadano Hostil: Manejo de Conflictos

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 6. La Capacidad Profesional, la Motivación y las Actitudes del Informador en la Interacción Social

El Proceso de Interacción Social

Las Preguntas y el Sondeo de Necesidades

La Distancia Física en la Interacción Social

© icaformación2024

Competencias y Trato del Informador

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 7. Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano

La Escucha Activa

Principios de la Escucha Activa

Los Obstáculos en la Escucha

Consideraciones para una Mejor Escucha

Comunicación

La Comunicación No Verbal

La Comunicación Verbal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

© icaformación2024

© icaformación2024