

AREA FORMATIVA:	RRHH/ ORGANIZACIÓN
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO

ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

CÓDIGO

INFORMACIÓN GENERAL

FECHAS	<ul style="list-style-type: none"> 1ª Ed.: 4, 5 y 6 de febrero 2ª Ed.: 3, 4 y 5 de junio 	LUGAR/AULA	Bilbao. Sede del IVAP (Alameda Recalde, 18)
DURACIÓN	15 horas	HORARIO	09:00-14:00
PLAZO MATRÍCULA	27 de mayo	VºBº	--
CUPO MAX.	12 personas	DIRIGIDO A	Personal empleado público que trabaja en atención a la ciudadanía
CRITERIOS SELECCIÓN	--	PRIORIDAD	Alta
PONENTES	Bzero Marketing	MATERIAL	Se proporcionará el material correspondiente al curso
DISEÑO	EUDEL-DIPUTACIONES-IVAP	EQUIPAMIENTO	Altavoces, portátil, proyector, papelógrafo

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES	Dar a conocer, actualizar, mejorar y dinamizar los aspectos fundamentales del proceso de comunicación oral ó escrita, a través de los diferentes soportes de los que disponemos, tanto en la atención a la ciudadanía como en la relación interpersonal laboral, entrenando las habilidades que nos permitan incrementar su eficacia.
OBJETIVOS DEL ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las principales características que están en la base de una comunicación efectiva entre las personas. Desarrollar y reforzar habilidades para una mayor eficiencia en las comunicaciones interpersonales laborales, dentro del ámbito de la Administración Pública.
COMPETENCIAS	<p>Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conseguir una comunicación eficaz utilizando diferentes medios orales (telefónica, presencial) y/o escritos (soporte papel, mail) Dar respuestas efectivas ante situaciones especiales Establecer pautas personales de auto mejora.

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

METODOLOGÍA	<p>Durante las sesiones se realizarán dinámicas en grupos reducidos, rol-plays entre los/as asistentes de situaciones propuestas, para probar nuevas fórmulas y dar cabida a la interiorización de nuevos modos de actuación.</p> <p>Los/as asistentes trabajarán los métodos y tácticas de motivación mediante la representación de supuestos propuestos por el/la formador/a, y de situaciones reales propuestos por los/as participantes, incidiendo en las guías entrenadas en las sesiones.</p>
PROGRAMA	<p>1ª PARTE: PREPARARSE PARA EL ÉXITO DE LA COMUNICACIÓN</p> <p>A. Inicio: La parte mas difícil del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El desarrollo de la sincronización: los indicios relacionales ➤ Las distintas personas: jugando a estereotipar



AREA FORMATIVA:	RRHH/ ORGANIZACIÓN
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO

ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

- Manejar expectativas: los propósitos de la comunicación
- Fábula de la ostra y el pez: abreostras, cierraostras...
- B. Estrategia: Averigua y ...vencerás
 - La capacidad de asimilación y adaptación: una sofisticada técnica nacida en la Escuela de Palo Alto (California) "ESCUCHAR MUCHO Y NUNCA PRETENDER QUE SE SABE"
 - La información de retorno: el proceso de compartir
 - La calidad de las preguntas determina la validez de las respuestas
 - Los impedimentos más frecuentes con los que nos encontramos.
 - La concentración eficaz: ¿Cómo alcanzarla?
- C. Cierre: Cerrando etapas en el proceso de comunicación
 - Herramientas que nos conducen al resultado final: estilos de salida
 - La posición de aceptación o la postura del sí.

2ª PARTE: DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

- A. El teléfono como medio de comunicación
 - La recepción de llamadas
 - Claves para el éxito en la recepción de llamadas
 - Pautas de procedimiento: la eficacia sentida por la ciudadanía.
 - De la acogida al sondeo
 - Puesta en práctica: Tipología de llamadas
 - La emisión de llamadas
 - Claves para el éxito en la emisión de llamadas
 - Preparación y utilización de argumentos
 - Puesta en práctica: Tipología de llamadas
- B. Cómo realizar y denegar peticiones: formulación ternaria
- C. Cómo intervenir en situaciones de comunicación conflictivas
 - Cómo responder a las objeciones de los demás
- D. La comunicación escrita en el ámbito laboral: el mail, la ascendente, la descendente, la horizontal, la radial, etc.
- E. Pleno al éxito:
 - La visualización creativa
 - Los siete hábitos de la gente altamente efectiva, según Covey

3ª PARTE: PLAN DE AUTOEVALUACIÓN, ESTABLECIMIENTO DE PAUTAS DE MEJORA PERSONAL.

EVALUACIÓN

- **Objetivo de la evaluación:** Garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del curso.
- **La evaluación albergará:** Se evaluarán todos los ejercicios que se realicen durante el curso. Esta evaluación lo realizará la persona que imparte el curso y dinamiza al equipo de trabajo. A la hora de evaluar se tendrá en cuenta la participación activa en los diferentes rol-plays que se realicen. La evaluación final consistirá en APTO/ NO APTO.

VALORACIÓN CURSO

- Encuesta de satisfacción del alumnado
- Encuesta de valoración del profesorado

Requisitos a cumplir:

CERTIFICADO APROVECHAMIENTO

- 80% de asistencia
- Superar la prueba de aprovechamiento

PRECIO 145€