

AREA FORMATIVA:	RR.HH/ ORGANIZACIÓN
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO

## ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

CÓDIGO

### INFORMACIÓN GENERAL

FECHAS	1, 2 y 3 de octubre	LUGAR/AULA	Bilbao. Sede del IVAP (Alameda Recalde, 18)
DURACIÓN	15 horas	HORARIO	09:00-14:00
PLAZO MATRÍCULA	12 de septiembre	VºBº	--
CUPO MAX.	12 personas	DIRIGIDO A	Empleados/as públicos/as que trabajan 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"> <li>Identificar las principales características que están en la base de una comunicación efectiva entre las personas.</li> <li>Desarrollar y reforzar habilidades para una mayor eficiencia en las comunicaciones interpersonales laborales, dentro del ámbito de la Administración Pública.</li> </ul>
COMPETENCIAS	Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir una comunicación eficaz utilizando diferentes medios orales (telefónica, presencial) y/o escritos (soporte papel, mail)</li> <li>Dar respuestas efectivas ante situaciones especiales</li> <li>Establecer pautas personales de auto mejora.</li> </ul>

### 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><b>1ª PARTE: PREPARARSE PARA EL ÉXITO DE LA COMUNICACIÓN</b></p> <p>A. Inicio: La parte mas difícil del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El desarrollo de la sincronización: los indicios relacionales</li> <li>➤ Las distintas personas: jugando a estereotipar</li> <li>➤ Manejar expectativas: los propósitos de la comunicación</li> <li>➤ Fábula de la ostra y el pez: abreostras, cierraostras...</li> </ul>

AREA FORMATIVA:	RR.HH/ ORGANIZACIÓN
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO



## ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

- 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.

<b>EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Objetivo de la evaluación:</b> Garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del curso.</li> <li>▪ <b>La evaluación albergará:</b> 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.</li> </ul>
<b>VALORACIÓN CURSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuesta de satisfacción del alumnado</li> <li>▪ Encuesta de valoración del profesorado</li> </ul>
<b>CERTIFICADO APROVECHAMIENTO</b>	Requisitos a cumplir: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 80% de asistencia</li> <li>▪ Superar la prueba de aprovechamiento</li> </ul>

<b>PRECIO</b>	132€ Orden de 18 de julio de 2007, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, por la que se fijan los precios públicos de las actividades que prestan los diferentes servicios en que se estructura el IVAP. (BOPV de 5 de septiembre de 2007; Nº 171).
---------------	--