

CURS D'HABILITATS COMUNICATIVES EN L'ATENCIÓ A L'USUARI I L'ENTORN LABORAL.

El curs ofereix pautes, tècniques i un codi de comportament per expressar-se amb la màxima efectivitat, correcció i persuasió. Tots aquests recursos permeten treure més profit de qualsevol conversa, entrevista o activitat professional.

I. ELS FONAMENTS DE LA COMUNICACIÓ INTERPERSONAL

1. Els principis psicològics de la comunicació.
2. Les habilitats comunicatives bàsiques.
3. Llenguatge verbal i no-verbal.
4. Flexibilitat mental i autocontrol.
5. Com afecten la ràbia i la por en la comunicació

II. LA COMUNICACIÓ VERBAL

6. Els errors més habituals en la comunicació interpersonal.
7. Comunicació agressiva, submissa i assertiva.
8. Tècniques de discussió.
9. Estructura profunda i estructura superficial del llenguatge
10. Tècniques de persuasió.

III. LA COMUNICACIÓ NO-VERBAL

11. Les mirades.
12. Els somriures.
13. Les encaixades de mans.
14. Les posicions corporals.

IV. L'ATENCIÓ A L'USUARI

15. Aspectes psicològics a tenir en compte en l'atenció a l'usuari.
16. La veu: ritme, to i timbre
17. Tècniques de comunicació assertiva.
18. Introducció a la resolució de conflictes.