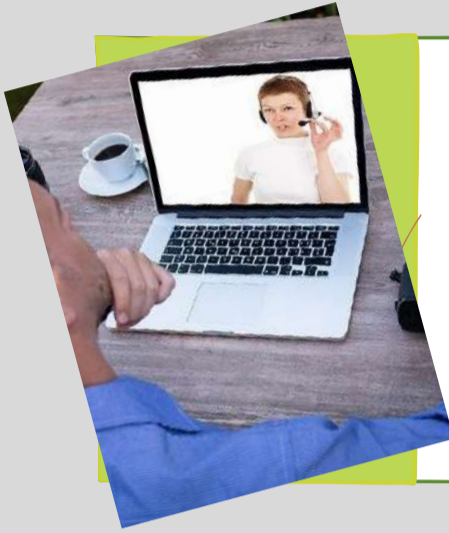




# Comunicación con el usuario y Calidad de servicio

REFERENCIA: C00002



## TIPO Y DURACIÓN

El curso se organiza en dos ejes: una parte de exposición de recursos y teorías sobre la comunicación y principales teorías y otra parte de autoanálisis y puesta en práctica de las propias habilidades.

La evaluación del programa se basará en la asistencia a un mínimo del 75% de las horas del programa, así como la realización de los trabajos individuales y grupales propuestos por la docente en el aula.

El programa tiene una duración de 20 horas a realizar en mañanas o tardes en sesiones de 5 horas.

## DESCRIPCIÓN

Se plantea una dinámica basada en la reflexión de aquello que sucede en el día a día cotidiano del participante y en la conversión de las acciones diarias en actividades de formación. En todas las sesiones se propondrá al participante actividades de creación y orientadas al "saber hacer", de forma que a partir de la retroalimentación recibida del formador, del propio autoaprendizaje y del intercambio y colaboración con el resto de participantes consiga o mejore sus competencias profesionales establecidas para este programa (comunicación efectiva y asertiva, relación de ayuda y empatía).



## OBJETIVOS

\*Profundizar en las bases de la calidad de la atención y prestación del servicio al usuario

\*Analizar con visión constructiva el servicio que se presta y hacer propuestas de optimización

\*Desarrollar competencias de comunicación con el usuario que contribuyan a una relación constructiva y de asesoramiento

\*Practicar estrategias de calidad personal que contribuyan a generar confianza y efectividad



## CONTENIDO

**Bloque 1** : Comunicación efectiva con el usuario

**Bloque 2** : Calidad personal en la relación interpersonal

**Bloque 3** : Calidad de prestación del servicio público, el servicio

**Bloque 4** : Calidad de atención con el usuario



✉ [hola@optimas.online](mailto:hola@optimas.online)

☎ +34 687 76 23 16

OPTIMAS