



COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESCUCHA ACTIVA Y ESCUCHA EMPÁTICA

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y escucha empática para mejorar la interacción en el ámbito hotelero



Objetivos específicos

- Mejorar la capacidad de escucha activa y empática.
- Fortalecer la comunicación asertiva en el equipo.
- Fomentar un ambiente de colaboración y entendimiento.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la Comunicación Efectiva

Definiciones básicas y conceptos clave en comunicación.
Importancia de la comunicación efectiva en la hotelería.
Principios de la comunicación interpersonal.
Barreras y obstáculos en la comunicación.
Ejercicios prácticos de comunicación.

Módulo 2: Fundamentos de la Escucha Activa

Definición y características de la escucha activa.
Habilidades necesarias para la escucha activa.
Diferencias entre oír y escuchar.
Técnicas para mejorar la escucha activa.
Prácticas de escucha activa en situaciones reales.

Módulo 3: Escucha Empática

Concepto de empatía en la comunicación.
Cómo desarrollar la empatía en la escucha.
Beneficios de la escucha empática en el trabajo.
Ejercicios para fomentar la empatía.
Casos prácticos de escucha empática.

Módulo 4: Comunicación Asertiva

Definición y características de la comunicación asertiva.
Técnicas para desarrollar la asertividad.
Cómo manejar situaciones difíciles asertivamente.
Ejercicios de rol y prácticas de asertividad.

Importancia de la asertividad en la hotelería.

Módulo 5: Herramientas y Técnicas de Comunicación

Uso de preguntas abiertas y cerradas.
Técnicas de retroalimentación efectiva.
Cómo manejar conflictos de manera efectiva.
Estrategias para mejorar la comunicación verbal y no verbal.
Prácticas aplicadas en el contexto hotelero.

Módulo 6: Comunicación en Equipos de Trabajo

Importancia de la comunicación en equipos.
Dinámicas y juegos para mejorar la comunicación en el equipo.
Cómo fomentar la colaboración y el entendimiento.
Resolución de problemas en equipo.
Casos de estudio y análisis de situaciones.

Módulo 7: Evaluación y Retroalimentación

Técnicas para evaluar la comunicación efectiva.
Cómo brindar retroalimentación constructiva.
Evaluación del progreso y áreas de mejora.
Planes de acción para seguir mejorando.
Cierre y conclusiones del curso.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl