



HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y BUEN TRATO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar en los participantes competencias de comunicación efectiva, asertividad y buen trato que fortalezcan las relaciones interpersonales, el clima laboral y la atención hacia clientes internos y externos.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y escucha activa para mejorar la interacción interpersonal en el entorno laboral.
- Aplicar principios de inteligencia emocional en la comunicación para fomentar el respeto y el buen trato en situaciones cotidianas y de conflicto.
- Implementar técnicas de manejo de conflictos y comunicación positiva en escenarios desafiantes para fortalecer el clima organizacional y la atención al cliente.



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:

Fundamentos de la Comunicación Efectiva

Contenidos:

Concepto y proceso de la comunicación.

Elementos y barreras de la comunicación.

Diferencias entre comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

Importancia de la escucha activa.

La empatía como base del buen trato.

Módulo 2:

Comunicación Asertiva y Expresión de Ideas

Contenidos:

Estilos de comunicación: pasivo, agresivo y asertivo.

Técnicas para expresar necesidades y opiniones con respeto.

Uso del lenguaje positivo y constructivo.

Cómo dar y recibir retroalimentación efectiva.

Estrategias para mantener el autocontrol en situaciones difíciles.

Actividad práctica: Role playing de situaciones laborales (dar una instrucción, pedir apoyo, entregar retroalimentación) usando comunicación asertiva.

Módulo 3:

Inteligencia Emocional y Buen Trato

Contenidos:

Autoconciencia y autorregulación emocional.

Reconocimiento y gestión de emociones propias y ajenas.

Relación entre emociones y comunicación.

Desarrollo de la empatía en las relaciones interpersonales.

Creación de un clima de respeto y confianza.

Actividad práctica: Dinámica de "lectura emocional": análisis de casos breves para identificar emociones y responder con empatía.

Módulo 4:

Manejo de Conflictos y Comunicación en Situaciones Desafiantes

Contenidos:

Identificación de conflictos en la comunicación.

Estrategias de negociación y resolución pacífica.

Técnicas de comunicación en escenarios de tensión.

Transformación del conflicto en oportunidad de mejora.

Casos prácticos de situaciones de malentendidos y buen trato.

Actividad práctica: Simulación de conflictos laborales (entre colegas o con un cliente difícil) y resolución mediante negociación y comunicación positiva.

Módulo 5:

Aplicación de Habilidades de Comunicación y Buen Trato en el Entorno Laboral

Contenidos:

La importancia del buen trato en equipos de trabajo.

Comunicación efectiva con clientes, colegas y superiores.

Construcción de relaciones laborales saludables.

Normas de cortesía y protocolo en la comunicación profesional.

Dinámicas prácticas: role playing, simulaciones y retroalimentación.

Actividad práctica: Taller integrador: simulaciones de atención al cliente y trabajo en equipo aplicando todas las habilidades aprendidas.

y mucho más...

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