

MÓDULO 1: Técnicas para Hablar en Público

TEMA 1. Hablar Bien en Público. La Importancia del Saber Hablar Bien

Hablar Bien en Público. Un Valor Añadido a sus Méritos

Hablar en Público en la Era de las Tecnologías de la Información

Construir y Transmitir un Mensaje

La Forma Más Eficaz de Conectar con el Público

Cuáles son Nuestros Objetivos al Hablar en Público y Cómo Alcanzarlos

Lo que hemos aprendido

Test

TEMA 2. El Miedo a Hablar en Público

Cómo Vencer el Miedo a Hablar en Público y el Pánico Escénico

Lo que Hay que Evitar

Lo que Hay que Hacer: Cómo Evitar los Errores Más Frecuentes al Hablar en Público

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 3. Tipos de Intervención. Organizar y Estructurar la Presentación

Organizar la Presentación

Estructurar la Presentación: Fases a Seguir

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 4. Apoyos Personales a la Eficacia de una Charla

Comunicación Verbal

Comunicación Corporal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 5. Apoyos Técnicos a la Eficacia. Recursos Audiovisuales

La Utilización de los Medios Audiovisuales

Limitaciones y Condicionamientos

Ventajas de los Audiovisuales

Principales Ayudas Audiovisuales

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 6. El Aspecto del Orador Eficaz. La Personalidad del Orador

Habilidades para Ser un Buen Comunicador

Técnicas para Lograr la Participación de la Audiencia

El Arte de Hacer Preguntas

Cómo Responder a las Objeciones

Cómo Dirigir una Discusión Grupal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

MÓDULO 2: Comunicación y Atención al Público

TEMA 7. El Fenómeno de la Comunicación

El Proceso de Comunicación

La Estructura del Mensaje

Fuentes de Información

Barreras en la Comunicación

Canales, Medios, Flujos y Redes

Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 8. La Atención y Trato al Ciudadano

La Atención y Trato al Ciudadano

La Secuencia de Atención al Ciudadano

Los Roles del Ciudadano y Actitudes a Tomar

Reglas de Oro en la Atención al Ciudadano

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 9. Trato de Quejas y Manejo de Conflictos

Las Quejas y sus Causas

Tratamiento de una Queja

El Ciudadano Hostil: Manejo de conflictos

Lo que hemos aprendido

Test

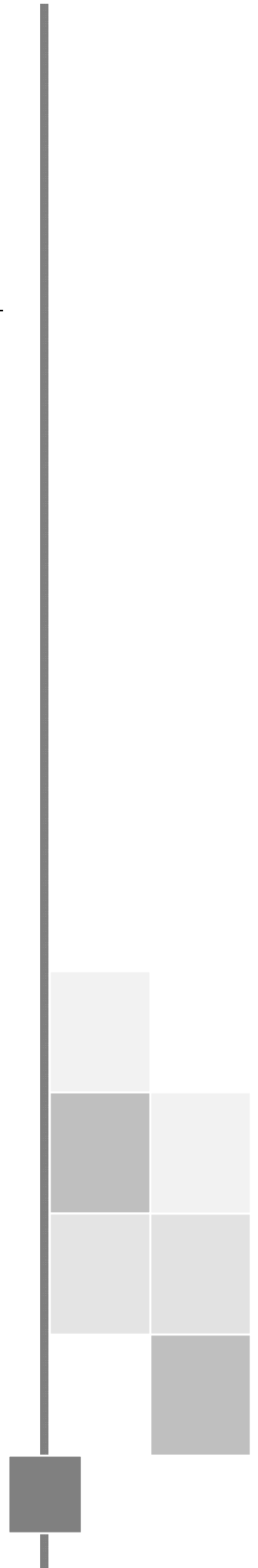
Actividades

TEMA 10. La Capacidad Profesional, la Motivación y las Actitudes del Informador en la Interacción Social

El Proceso de Interacción Social

Las Preguntas y el Sondeo de Necesidades

La Distancia Física en la Interacción Social



Técnicas para Hablar en Público

Competencias y Trato del Informador

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 11. Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano

La Escucha Activa

Principios de la Escucha Activa

Los Obstáculos en la Escucha

Consideraciones para una Mejor Escucha

Comunicación

La Comunicación No Verbal

La Comunicación Verbal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Glosario

Bibliografía
