



DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ªA  
GRANADA 18012  
tel. 900 44 22 44  
fax 900 10 17 99  
email info@grupo2000.es  
web www.grupo2000.es



## Atención al público y Técnicas de Comunicación

SP-00073

Modalidad: Distancia

Duración: 80 h

MÓDULO 1: Atención al público

TEMA 1. El fenómeno de la comunicación humana

TEMA 2. Habilidades Sociales y de Comunicación

TEMA 3. La Atención y trato al ciudadano

TEMA 4. Trato de quejas y manejo de conflictos

TEMA 5. La capacidad profesional, la motivación y las actitudes del Informador en la interacción social.

TEMA 6. Calidad, satisfacción laboral y habilidades sociales para la atención al ciudadano

MÓDULO 2: Técnicas de comunicación

TEMA 7. Comunicación Escrita

TEMA 8. Comunicación Formativa

TEMA 9. La Comunicación Interna y Externa

TEMA 10. La Comunicación en la Empresa

TEMA 11. La Correspondencia Oficial

TEMA 12. La Correspondencia Comercial

TEMA 13. Proceso de la Correspondencia

TEMA 14. Comunicación e informática