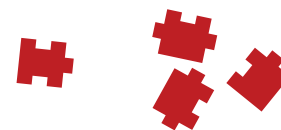




DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA
GRANADA 18012
tel. 900 44 22 44
fax 900 10 17 99
email info@grupo2000.es
web www.grupo2000.es



Técnicas de organización y atención al público

SP-00084

Modalidad: Distancia

Duración: 80 h

MÓDULO 1: Técnicas de Organización Personal del Trabajo (Nivel Medio)

TEMA 1. El recurso del tiempo en el rendimiento de trabajo

TEMA 2. Comunicación interpersonal

TEMA 3. Comunicación escrita

TEMA 4. Organización, distribución y simplificación del trabajo

TEMA 5. Trabajo en equipo y participación eficaz

MÓDULO 2: El Rendimiento en el Puesto de Trabajo: Afrontamiento del Estrés y Habilidades Sociales

TEMA 1. El Estrés, la ansiedad y las habilidades sociales (HH.SS.)

TEMA 2. El Estrés Laboral.

TEMA 3. La Autoestima, marco de referencia desde el cual el hombre se proyecta.

TEMA 4. La Autoestima en la Relaciones Interpersonales.

TEMA 5. Técnicas de Autocontrol Emocional.

Tema 6. Técnicas Cognitivas

MÓDULO 3: Comunicación y Atención al Público (Nivel Medio)

TEMA 1. El fenómeno de la comunicación humana

TEMA 2. La Atención y trato al ciudadano

TEMA 3. Trato de quejas y manejo de conflictos

TEMA 4. La capacidad profesional, la motivación y las actitudes del Informador en la interacción social.

TEMA 5 Calidad, satisfacción laboral y habilidades sociales para la atención al ciudadano