

· **CURSO INFORMADORES PROGRAMA EMBAJADOR. GESTIÓN ACADÉMICA**

Más información: [www.uc3m.es/uc3m/serv/GA/gaprinici.html](http://www.uc3m.es/uc3m/serv/GA/gaprinici.html)

**ATENCIÓN A USUARIOS, COMUNICACIÓN Y ORATORIA.**

- DIRIGIDO A:** Informadores UCIIM Difusión Centros Secundaria.
- OBJETIVOS:** Sensibilizar hacia los principios básicos de la Calidad en el Servicio.  
Formar en las principales estrategias de Atención a los Usuarios.  
Entrenar en Habilidades de Comunicación y Técnicas de Presentación en Público.
- CONTENIDOS:**
1. Calidad.
    - Introducción
    - Las claves de la calidad
  2. Atención al Usuario.
    - Características del servicio
    - El usuario
    - Variables de calidad en el servicio
    - Decálogo del servicio
  3. Comunicación.
    - Definición y proceso
    - Filtros y barreras
    - Mejoras en la comunicación
    - Comunicación con el usuario
  4. Hablar en Público.
    - Claves de la oratoria
    - Métodos de presentación
    - Apoyos audiovisuales
    - Estructura
    - Preparación
    - Anotaciones
    - Inicio
    - Manejo de los nervios
    - Comunicación no verbal
    - Lenguaje y vocabulario
    - Uso de la voz
    - Pausas y silencios
    - Interrupciones
    - Participación
    - Control del tiempo
    - Conclusión
- DURACIÓN:** **10 horas.**
- METODOLOGÍA:** **Teórico / práctica** - 80 % / 20 %. Enseñanza activa, dinámica y participativa.
- FECHAS:** 2004 – 22 y 25 octubre.  
2005 – 31 octubre y 2 de noviembre.
- HORARIO:** Dos jornadas, de 9:00 a 14:00 h.
- LUGAR:** Campus Getafe.