

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

Más información: 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.