

Ficha técnica

OBJETIVOS:

El objetivo de este curso es adquirir técnicas básicas para hablar exitosamente en cualquier acto público.

DESTINATARIOS:

El Curso de Técnicas para Hablar en Público está dirigido a todas aquellas personas que quieran conocer y mejorar su comunicación verbal en el trato al ciudadano, las pautas a seguir para hablar en público, así como analizar la importancia del tratamiento de las quejas y sus principales causas.

- **Módulo 1:** Técnicas para Hablar en Público
 - **Tema 1:** Hablar Bien en Público
 - 01. Hablar Bien en Público. Un Valor Añadido a sus Méritos
 - 02. Hablar en Público en la Era de las Tecnologías de la Información
 - 03. Construir y Transmitir un Mensaje
 - 04. La Forma Más Eficaz de Conectar con el Público
 - 05. Cuáles son Nuestros Objetivos al Hablar en Público y Cómo Alcanzarlos
 - Resumen
 - Autoevaluación
 - **Tema 2:** El Miedo a Hablar en Público
 - 01. Cómo Vencer el Miedo a Hablar en Público y el Pánico Escénico
 - 02. Lo que Hay que Evitar
 - 03. Lo que Hay que Hacer: Cómo Evitar los Errores Más Frecuentes al Hablar en Público
 - Resumen
 - Autoevaluación
 - **Tema 3:** Tipos de Intervención
 - 01. Organizar la Presentación
 - 02. Estructurar la Presentación: Fases a Seguir
 - Resumen
 - Autoevaluación
 - **Tema 4:** Apoyos Personales a la Eficacia de una Charla
 - 01. Comunicación Verbal
 - 02. Comunicación Corporal
 - Resumen
 - Autoevaluación

- **Tema 5:** Apoyos Técnicos a la Eficacia
 - 01. La Utilización de los Medios Audiovisuales
 - 02. Limitaciones y Condicionamientos
 - 03. Ventajas de los Audiovisuales
 - 04. Principales Ayudas Audiovisuales
 - Resumen
 - Autoevaluación

- **Tema 6:** El Aspecto del Orador Eficaz
 - 01. Habilidades para Ser un Buen Comunicador
 - 02. Técnicas para Lograr la Participación de la Audiencia
 - 03. El Arte de Hacer Preguntas
 - 04. Cómo Responder a las Objeciones
 - 05. Cómo Dirigir una Discusión Grupal
 - Resumen
 - Autoevaluación

• **Módulo 2:** Comunicación y Atención al Público

- **Tema 7:** El Fenómeno de la Comunicación
 - 01. El Proceso de Comunicación
 - 02. La Estructura del Mensaje
 - 03. Fuentes de Información
 - 04. Barreras en la Comunicación
 - 05. Canales, Medios, Flujos y Redes
 - 06. Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación
 - Resumen
 - Autoevaluación

- **Tema 8:** La Atención y Trato al Ciudadano
 - 01. La Atención y Trato al Ciudadano
 - 02. La Secuencia de Atención al Ciudadano
 - 03. Los Roles del Ciudadano y Actitudes a Tomar
 - 04. Reglas de Oro en la Atención al Ciudadano
 - Resumen
 - Autoevaluación

- **Tema 9:** Trato de Quejas y Manejo de Conflictos
 - 01. Las Quejas y sus Causas
 - 02. Tratamiento de una Queja
 - 03. El Ciudadano Hostil: Manejo de conflictos
 - Resumen
 - Autoevaluación

- **Tema 10:** La Capacidad Profesional, la Motivación y las Actitudes del Informador en la Interacción Social

- 01. El Proceso de Interacción Social
 - 02. Las Preguntas y el Sondeo de Necesidades
 - 03. La Distancia Física en la Interacción Social
 - 04. Competencias y Trato del Informador
 - Resumen
 - Autoevaluación
-
- **Tema 11:** Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano
 - 01. La Escucha Activa
 - 02. Principios de la Escucha Activa
 - 03. Los Obstáculos en la Escucha
 - 04. Consideraciones para una Mejor Escucha
 - 05. Comunicación
 - 06. La Comunicación No Verbal
 - 07. La Comunicación Verbal
 - Resumen
 - Autoevaluación