

Sobre el curso

Este curso te ayudará a mejorar tus habilidades para comunicarte de manera efectiva en diferentes situaciones ¡y a interactuar de forma exitosa con personas dentro y fuera de la organización!

Con las herramientas que te entregaremos, descubrirás cómo tener una comunicación clara y establecer buenas relaciones interpersonales, además de fortalecer la colaboración con tus colegas y tratar con clientes en diversos contextos, incluso en situaciones difíciles. El curso de Habilidades Transversales es perfecto si quieres mejorar tus competencias comunicativas en cualquier situación.

Detalles

⇄ Cod. Sence 1238046305

🕒 89 horas

☰ Nivel 2

💰 489.400

Que aprenderás

Herramientas para comunicarse efectivamente en distintas interacciones laborales, ya sea dentro de los equipos de trabajo o en el trato con clientes, estrategias para lograr la cohesión de los grupos de trabajo y también para abordar conflictos que puedan darse con personas internas y externas de la organización.

Contenido del curso

1 - Comunicación efectiva y relaciones interpersonales

- La comunicación sociorrelacional
- Contexto y escucha activa
- ¿Cómo logro ser un(a) gran escucha?
- Elementos verbales y no verbales de la comunicación
- Barreras de la comunicación y cómo afrontarlas

2 - ¿Cómo potenciar el trabajo colaborativo?

- Construcción de equipos de trabajo
- Etapas en la construcción de equipos de trabajo
- Estrategias para el trabajo en equipo
- Habilidades emocionales al relacionarse con otros(as)
- Resolución de conflictos

3 - Atención y servicio efectivo hacia los clientes

- Fundamentos del servicio al cliente
- Técnicas comunicativas para la atención de clientes
- Manejo de quejas y reclamos
- Modelo ECA para la atención de clientes difíciles