

# Habilidades transversales para una comunicación laboral efectiva

## Sobre el curso

El presente curso abarca las distintas habilidades transversales requeridas para una comunicación efectiva en las interacciones con personas que se encuentran tanto dentro como fuera de la organización. Es así como el primer módulo trata las distintas características y elementos fundamentales de una comunicación efectiva en las relaciones interpersonales, mientras que el segundo aborda el contacto con los y las colegas para la conformación de equipos cohesionados. Por último, el tercer módulo tiene su enfoque en los(as) clientes y las estrategias que permiten tratar con ellos en distintos contextos, incluyendo aquellos que son adversos.

## 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