

Modalidad: curso e-Learning Duración: 25 horas

Categorías: Habilidades

## OBJETIVOS

Adquirir destrezas que favorezcan habilidades y técnicas eficaces de la comunicación interna en la empresa.

## CONTENIDOS

TEMA 1. LA COMUNICACIÓN - Fundamentos de la comunicación - Niveles de comunicación - Autoevaluación del tema TEMA 2. ESTILOS Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN - Estilos de comunicación: Estilo inhibido, Estilo agresivo, Estilo asertivo - Barreras de la comunicación: Barreras del emisor. Barreras del receptor - Autoevaluación del tema TEMA 3. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD - Fundamentos de las habilidades sociales - Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales - La asertividad - El entrenamiento asertivo - La comunicación no verbal - La empatía - Autoevaluación del tema TEMA 4. LA ESCUCHA ACTIVA - Elementos de la escucha activa - Beneficios de la escucha activa - Autoevaluación del tema TEMA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DEL SIGLO XXI - Importancia de la comunicación en la empresa. Efectos negativos y causas de una deficiente comunicación - Tipos de comunicación en la empresa - La comunicación con el cliente: calidad en el servicio - Era digital y comunicación - Autoevaluación del tema

