

## PRESENTACIÓN

---

Saber comunicarse se ha convertido en una clave para tener éxito en el ámbito laboral, dado que existe la necesidad en muchas personas de afrontar sus relaciones a nivel personal, por lo que manejar de forma óptima su comunicación verbal y no verbal, les resulta imprescindible para darse a conocer de forma clara y verdadera.

La comunicación es hoy una de las competencias más demandadas por las empresas en la contratación de personas, así como para el progreso de sus empleados/as al suponer una ventaja para la relación dentro de un equipo de trabajo, la atención a la clientela y a empresas proveedoras o en las actividades comerciales encomendadas.

Este curso proporciona las competencias y habilidades comunicativas necesarias para la mejora de la comunicación a nivel personal y profesional, ofreciendo variedad de técnicas para afrontar distintas situaciones.

## MODALIDAD Y DURACIÓN

**TELEFORMACIÓN - 15 horas de duración**

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## DIRIGIDO A

- Aquellas personas que consideran que pueden hacer mejoras en sus habilidades comunicativas y puede serles útiles tanto a nivel personal como profesional.
- Interesados/as en la comunicación, personas introvertidas y/o tímidas cuando comunican, con un estilo agresivo al comunicarse así como las dedicadas a la atención a la clientela y/o a actividades comerciales

## OBJETIVOS

- Identificar los elementos del proceso de la comunicación.
- Adquirir técnicas para superar barreras de la comunicación.
- Enseñar habilidades para escuchar de forma activa.
- Definir la empatía y enseñar habilidades para practicarla.
- Saber elegir el vocabulario para nuestro lenguaje verbal.
- Conocer la importancia de la CNV en nuestras relaciones.
- Adquirir y practicar comportamientos asertivos.
- Saber vender con influencia y persuasión.
- Entrenar en el control de las situaciones difíciles.

# CONTENIDOS

---

## 1. Comunicación eficaz

- a. El proceso de la comunicación
- b. Barreras en la comunicación
- c. ¿Cómo superar las barreras?

## 2. Habilidades comunicativas

- a. La escucha activa
- b. ¿Cómo podemos entrenar la escucha?
- c. La empatía y sus tipos
- d. ¿Cómo podemos entrenar la empatía?

## 3. La comunicación verbal

- a. Características y tipos de comunicación verbal
- b. El lenguaje negativo: palabras y expresiones a evitar
- c. El lenguaje positivo: consejos para utilizarlo

## 4. La comunicación no verbal

- a. Contacto corporal
- b. La mirada y la expresión facial
- c. Gestos, posturas y distancia corporal

## 5. Comportamiento asertivo

- a. Ser asertivo/a y técnicas para conseguirlo
- b. Diferencias entre convencer y persuadir
- c. Formas de convencer y persuadir

## 6. Comunicar en situaciones difíciles

- a. ¿Cómo comunicarse en un conflicto?
- b. Pautas en la negociación del conflicto
- c. ¿Cómo afrontar situaciones y personas hostiles?

## 7. Técnicas para hablar en público

- a. Preparados, listos, YA
- b. El miedo a hablar en público
- c. Comunicación no verbal aplicada
- d. Tips de oro para hablar en público

## EL TUTOR

### Julio Alba Fernández

- Consultor y formador en el área Comercial y Marketing. Inició su carrera profesional en diversas empresas nacionales y multinacionales.
- Como formador ha trabajado en compañías de consultoría, formación y escuelas de negocio diversas en las que ha impartido formación In Company durante más de 20 años a variedad de empresas en el área Comercial y de Atención al/la Cliente.
- Profesor titular durante varios años en el Grado en Dirección Comercial y Marketing de varias Escuelas de Negocios, donde imparte varias asignaturas.
- Profesor colaborador de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid



## FECHAS

**Del 8 de abril al 20  
de mayo de 2025**

## PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
112,5 €/persona	105 €/persona	90 €/persona
(7,5 €/h/persona)	(7 €/h/persona)	(6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)