

## TÉCNICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO

### ÁREA FORMATIVA

Recursos Humanos

### NIVEL

Curso Monográfico

### DURACIÓN

50h

**MODALIDAD FORMATIVA** Semipresencial, Distancia.

### DESTINATARIOS

Este curso va dirigido a todas las personas que por motivos de trabajo, o por motivos personales tienen que hablar en público y no se sienten cómodos y seguros delante de un gran número de personas.

### OBJETIVOS

Este curso prepara al alumno a comunicar con claridad y eficacia, ganar seguridad y confianza en cualquier tipo de comunicación oral, aprender a transmitir credibilidad y, en definitiva, hacer presentaciones con éxito".

### TITULACIÓN

Los participantes que hayan realizado con aprovechamiento el Curso, recibirán el correspondiente **Diploma de Técnicas para Hablar en Público** expedido por Isonor Quality.

### TEMARIO

#### MODULO 1. TÉCNICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO

TEMA 1. HABLAR BIEN EN PÚBLICO. LA IMPORTANCIA DE SABER HABLAR BIEN

- HABLAR BIEN EN PÚBLICO. UN VALOR AÑASDIDO A SUS MÉRITOS
- HABLAR EN PÚBLICO EN LA ERA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
- CONSTRUIR Y TRANSMITIR UN MENSAJE
- LA FORMA MÁS EFICAZ DE CONECTAR CON EL PÚBLICO
- CUALES SON NUESTROS OBJETIVOS AL HABLAR EN PÚBLICO Y CÓMO ALCANZARLOS

TEMA 2. EL MIEDO A HABLAR EN PÚBLICO

- CÓMO VENCER EL MIEDO A HABLAR EN PÚBLICO Y EL PÁNICO ESCÉNICO
- LO QUE HAY QUE EVITAR
- LO QUE HAY QUE HACER: CÓMO EVITAR LOS ERRORES MÁS FRECUENTES AL HABLAR EN PÚBLICO

TEMA 3. TIPOS DE INTERVENCIÓN. ORGANIZAR Y ESTRUCTURAR LA PRESENTACIÓN

- ORGANIZAR LA PRESENTACIÓN
- ESTRUCTURAR LA PRESENTACIÓN: FASES A SEGUIR

TEMA 4. APOYOS TÉCNICOS A LA EFICACIA DE UNA CHARLA

- COMUNICACIÓN VERBAL
- COMUNICACIÓN CORPORAL

TEMA 5. APOYOS TÉCNICOS A LA EFICACIA. RECURSOS AUDIOVISUALES

- LA UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES
- LIMITACIONES Y CONDICIONAMIENTOS
- VENTAJAS DE LOS AUDIOVISUALES
- PRINCIPALES AYUDAS AUDIOVISUALES

TEMA 6. EL ASPECTO DEL ORADOR EFICAZ. LA PERSONALIDAD DEL ORADOR

- HABILIDADES PARA SER UN BUEN COMUNICADOR
- TÉCNICAS PARA LOGRAR LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDIENCIA
- EL ARTE DE HACER PREGUNTAS
- CÓMO RESPONDER A LAS OBJECIONES
- CÓMO DIRIGIR UNA DISCUSIÓN GRUPAL

**MODULO 2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO**

TEMA 7. EL FENÓMENO DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

- EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN
- LA ESTRUCTURA DEL MENSAJE
- FUENTES DE INFORMACIÓN
- BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN
- CANALES, MEDIOS, FLUJOS Y REDES
- CONSEJOS PRÁCTICOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

TEMA 8. LA ATENCIÓN Y TRATO AL CIUDADANO

- LA ATENCIÓN Y TRATO AL CIUDADANO

- LA SECUENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- LOS ROLES DEL CIUDADANO Y ACTITUDES A TOMAR (TIPOLOGÍA DEL CIUDADANO)
- REGLAS DE ORO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### TEMA 9. TRATO DE QUEJAS Y MANEJO DE CONFLICTOS

- LAS QUEJAS Y SUS CAUSAS
- TRATAMIENTO DE UNA QUEJA
- EL CIUDADANO HOSTIL: MANEJO DE CONFLICTOS

#### TEMA 10. LA CAPACIDAD PROFESIONAL, LA MOTIVACIÓN Y LAS ACTITUDES DEL INFORMADOR EN LA INTERACCIÓN SOCIAL

- EL PROCESO DE LA INTERACCIÓN SOCIAL
- LAS PREGUNTAS Y EL SONDEO DE NECESIDADES
- LA DISTANCIA FÍSICA EN LA INTERACCIÓN SOCIAL
- COMPETENCIAS Y TRATO DEL INFORMADOR

#### TEMA 11. CALIDAD, SATISFACCIÓN LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- LA ESCUCHA ACTIVA
- PRINCIPIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA
- LOS OBSTÁCULOS EN LA ESCUCHA
- CONSIDERACIONES PARA UNA MEJOR ESCUCHA
- COMUNICACIÓN NO VERBAL
- COMUNICACIÓN VERBAL

#### **DOCENTES**

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.