

# USECAP

*Conocimiento a tu alcance*

PERSONAS 



**PROGRAMA**  
**TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA**  
**Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

# Nuestra Empresa

**Usecap limitada**, es una consultora y Organismo Técnico de Capacitación (**OTEC**), creado en el año 2006, acreditado ante el Servicio de Capacitación y Empleo (**SENCE**)

Certificado bajo las normas de Calidad **ISO 9001:2008** y **NCH 2728**. Por el ente Francés, líder mundial desde el año 1828, **Bureau Veritas**

**Brindamos como Valor Agregado** consultoría para su organización, por la contratación de servicios de capacitación.

## **Consultoría + capacitación**

Buscamos que los recursos SENCE de su empresa sean gestionados de manera estratégica a través de servicios de consultoría y capacitación, alineados con el pensamiento organizacional de su empresa.



## Objetivo General

Al finalizar el curso el participante será capaz de aplicar técnicas de comunicación y resolución de conflictos para generar un ambiente de trabajo comunicativo donde además los desacuerdos sean manejados de una manera acertada.



## ¿A quién va dirigido?

Este programa está dirigido a Ejecutivos de atención clientes, Personal en Contacto, Especialistas en atención de público y Encargados de Primer Contacto.



# Contenido

## **MÓDULO 1: PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

- Comunicación ¿por qué es importante comunicar?
- Principios o axiomas de la comunicación
- Actitudes positivas que favorecen la comunicación interpersonal
- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Apariencia física e imagen personal
- Conducta kinésica
- Expresión facial
- Conducta táctil y paralenguaje
- Comunicar y escuchar
- Adaptación a los cambios

## **MÓDULO 2: LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA Y LAS FUNCIONES EN LAS QUE APLICA**

- La comunicación organizacional
- Funciones de la comunicación en la organización
- Barreras de la comunicación
- Niveles de comunicación dentro de

la empresa conceptos fundamentales asociados al conflicto en la organización

- Definición.
- Causas esenciales en el surgimiento de un conflicto
- El proceso del conflicto
- Etapas en el proceso del conflicto
- Tipos de conflicto

## **MÓDULO 3: HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA NEGOCIACIÓN**

- El banco de niebla
- Aserción negativa
- Pregunta asertiva
- Negociación, arbitraje y mediación estrategias de gestión para el manejo de conflictos en los equipos de trabajo
- Fuentes de conflicto en la organización
- Estrategias para el manejo de conflictos
- Métodos de manejo de conflictos para una dirección efectiva

# Servicios Relacionados



Prueba  
Diagnóstico Inicial



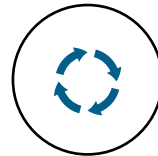
Plataforma  
de educación virtual



Reportes  
de avances



Soporte vía  
telefónica, mail,  
foros, whatsapp



Retroalimentación de  
todas las actividades y  
evaluaciones

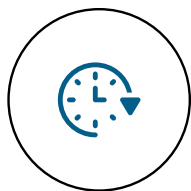


Entrega de diploma y  
Certificación del curso

# Información General



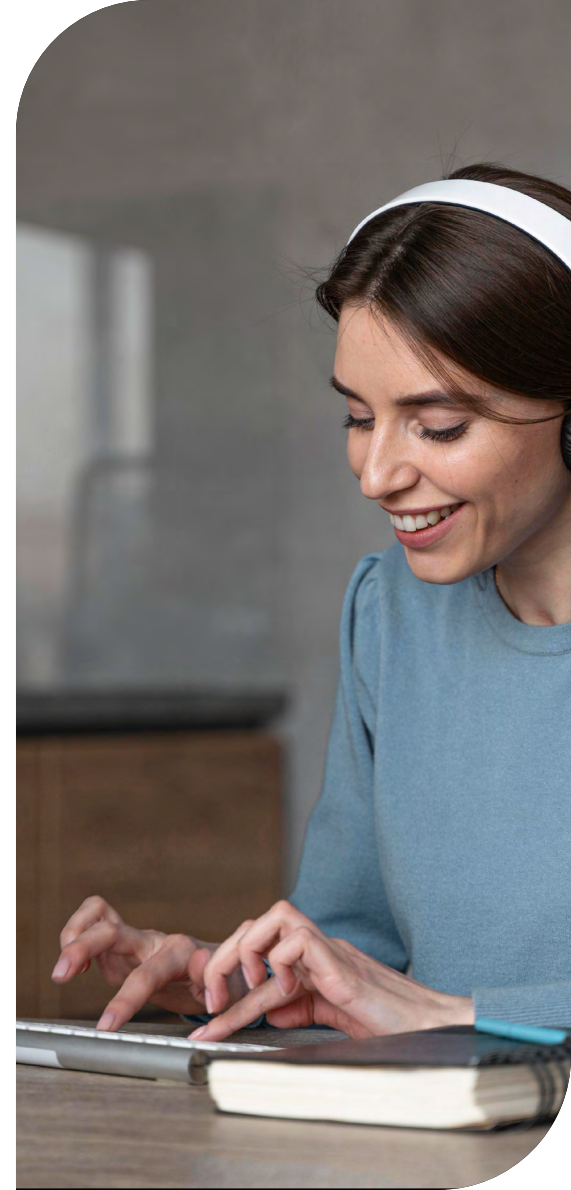
**Modalidad**  
A Distancia



**Duración**  
100 horas



**Cód. Sence**  
1238036556



# USECAP

*Conocimiento a tu alcance*



Presidente Madero 789, Ñuñoa  
Santiago. Chile



+56 2 2671 4073



[www.usecap.cl](http://www.usecap.cl)

