



# Comunicación interpersonal en organizaciones y administraciones públicas

**Sku:** CT0221

**Horas:** 14

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. La comunicación oral: normas de información y atención. internas y externas. 2. Técnicas de comunicación oral. 2.1. Habilidades sociales. 2.2. Protocolo. 3. La comunicación no verbal. 4. La 24 en los procesos de comunicación. 4.2. Usos. 4.3. Costumbres. 5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor. 5.1. Empatía. 5.2. Principios básicos de la asertividad.