



**Horas cronológicas: 36**  
**(18 teóricas-18 prácticas)**  
**Estimación de participantes: 30**

**Certificación de calidad**  
ISO 9001:2008 – Nch9001.Of2009

**Código Sence:**  
1237907956

**Valor unitario por participante:**  
\$ 164.444 (Tope Sence \$ 180.000)

## COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ATENCIÓN A PÚBLICO

La comunicación entre las personas tiene por objeto establecer y profundizar los vínculos.

En el mundo del trabajo, la buena comunicación es un mecanismo de incremento de la eficacia, en especial cuando se trata de grupos laborales.

También resulta ser determinante en la relación entre la empresa, es decir, las personas que actúan en nombre de la empresa y el cliente, entendiendo por tal a todo el que se relaciona con la empresa misma.

Parte del éxito real de una empresa es, más allá de los rendimientos de balance, la que es capaz de ser preferida por los clientes no por exclusividad o inevitabilidad, sino por los agrados que tiene esa relación comercial.

En este curso, los alumnos podrán aprender a comunicarse de modo exitoso y obtener de ello beneficios para su desempeño laboral y para el éxito de la empresa.

### OBJETIVOS:

Al término del curso los alumnos serán capaces de mejorar su capacidad de comunicación, sus relaciones interpersonales tanto al interior de los equipos de trabajo como en sus relación es en representación de la empresa; hacer más consciente la relación consigo mismo; utilizar nuevos patrones de conducta que reemplacen patrones limitantes; manejar una comunicación eficaz y con mayor confianza, mejorando la calidad de la gestión personal en la organización y de la organización misma.

### DIRIGIDO A:

Ejecutivos, administrativos o integrantes de equipos comerciales o financieros, secretarías/os y encargadas/os de recepción que deban atender público.

### RELATOR:

Jaime Hales Dib es abogado, académico, diplomático, poeta, narrador y ensayista. Ha participado como fundador y autor de los proyectos de diversas instituciones de Educación Superior (p.e. Universidad Nacional ANDRÉS BELLO, Universidad MIGUEL DE CERVANTES, Instituto Nacional del Fútbol, Academia de Estudios Holísticos Sincronía), ejerciendo como Director de Escuelas, Decano de Facultad y Rector. Ha sido consultor en temas de Educación Superior del PNUD y del Ministerio Secretaría General de la Presidencia en Chile; asesor de la DIGEDER (hoy CHILEDEPORTES); Agregado Cultural de Chile en México y asesor de la Comisión de Probidad y Transparencia del Gobierno de Chile. Fue dirigente de los abogados y de los escritores en varios períodos y tiene vasta experiencia en revistas, diarios, radios y televisión como colaborador, columnista, articulista, conductor de programas. Ha participado en congresos, simposios, conferencias y debates sobre educación, cultura e intelectualidad, nacionales e internacionales, y es autor de más de 50 libros.

### TEMARIO:

- » Identificar metas personales y laborales y desarrollar una dirección positiva de la energía.
- » Contactarse eficazmente con procesos personales y avanzar en el de conocimiento de sí mismo.
- » Asumir una mirada enraizada hacia el interior de cada uno en el proceso de interacción con otros.
- » Capacidad de manejar técnicas para relacionarse eficazmente que permitan implementar mejoras en la empresa, liberando miedos, juicios y expectativas.
- » Identificar comportamientos en las relaciones con el entorno y desarrollar una mayor seguridad y armonía.
- » Asumir las implicancias de las creencias limitantes que bloquean la comunicación y relaciones y manejar técnicas que permitan superar los conflictos.
- » Manejar instrumentos para desenvolverse adecuada y eficazmente en la relación interpersonal con los demás.
- » Expandir la capacidad creativa y aplicar una actitud positiva en el logro de resultados personales y laborales.

### CONTACTO COMERCIAL

PAOLA NORERO CAMBLOR - MÓVIL 09 6790730-PNORERO@TRAYECTORIAS-CAPACITACION.CL

MÁS INFORMACIÓN: WWW.TRAYECTORIAS-CAPACITACION.CL  
BILBAO #2888 PROVIDENCIA - SANTIAGO +(56-2) 474 64 86