

Asertividad aplicada a la Atención al Usuario

Objetivos

- **Discriminar** entre la aserción, la agresión y la pasividad en la atención al usuario.
- **Afirmarse**, sin agresión ni pasividad, frente a la conducta poco cooperadora o razonable del usuario.
- **Gestionar** situaciones complejas y conflictivas con comunicación asertiva.



Programa

1. Definición de asertividad

Creencias, estados internos y rasgos de las comunicaciones pasivas, agresivas y asertivas

2. Aprender a decir que no, aceptar y hacer críticas, hacer elogios y pedir favores

3. Desarrollar pactos viables, aumentar la comunicación con estrategias cooperativas

4. Resolución de comunicaciones conflictivas en la atención al público de manera asertiva

5. Aplicación de la asertividad en la atención al usuario

6. Conclusiones y resolución de casos prácticos utilizando el conjunto de las herramientas trabajadas



Duración: **15 horas**