

Prevención de riesgos psicosociales: Atención al público.

Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Dirigido a:

Trabajadores/-as que realicen tareas de cara al público (personal de oficinas de atención al público, comercios, servicios socio-sanitarios, "call center", recepciones...)

Modalidad y Duración:

Este curso se realiza en modalidad presencial con una duración de 6 horas. Impartido por técnicos en prevención de riesgos laborales especialistas en Psicología Aplicada.

Objetivos:

Mediante el presente curso se pretende dotar a los asistentes de herramientas para realizar una adecuada atención al público, con el fin de evitar la aparición de riesgos psicosociales derivados de dicha tarea.

Contenidos:

- Conceptos y definiciones
- Habilidades de atención al público
 - Atención presencial
 - Atención telefónica
 - Atención por escrito
- Competencias emocionales
- Habilidades sociales
 - Estilos de comunicación
 - Asertividad
 - Escucha activa
 - Persuasión
 - Comunicación verbal y no verbal



*Más información y condiciones para la impartición de cursos adaptados para la propia empresa:
Teléfono 971 43.65.73 en Baleares, 928.433.637 en Canarias, mail formación@previs.es*