ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención al Público Presencial: Trato, Escucha y Resolución

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Adquiere todas las habilidades necesarias para convertirte en un profesional de referencia en el ámbito de la atención directa al ciudadano y al usuario. En ICUFOR hemos diseñado este programa para responder a una demanda creciente de perfiles capaces de ofrecer un servicio presencial de calidad, donde la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de resolución marcan la diferencia en la experiencia del público atendido.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los pilares fundamentales de la comunicación interpersonal, dominando técnicas de escucha activa, asertividad y gestión del lenguaje no verbal. Trabajarás competencias esenciales como la inteligencia emocional aplicada, el protocolo de acogida y despedida, y la personalización del trato según diferentes tipologías de usuarios.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la atención presencial al público, identificando el perfil competencial, el marco normativo y los principios éticos que rigen el desempeño profesional en este ámbito.

Desarrollar la competencia de escucha activa y empática, utilizando técnicas de paráfrasis, reformulación, indagación y validación emocional para comprender las necesidades explícitas e implícitas del interlocutor.

Conocer los protocolos de acogida, conducción, cierre y personalización del trato al público, adaptando el estilo de atención a las distintas tipologías de usuario y a las circunstancias específicas de cada interacción.

Identificar las necesidades específicas de públicos diversos y situaciones especiales, diseñando respuestas profesionales accesibles e inclusivas para personas con diversidad funcional, vulnerabilidad social o diferencias culturales y lingüísticas.

Dominar las técnicas de comunicación interpersonal verbal y no verbal, aplicando estrategias asertivas y de retroalimentación constructiva que garanticen interacciones eficaces y coherentes con el público.

Aplicar los principios de inteligencia emocional en el contexto de atención presencial, incorporando técnicas de autorregulación, gestión del estrés y prevención del desgaste profesional durante la jornada laboral.

Saber llevar a cabo la gestión estructurada de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas, empleando técnicas de desescalada, contención y negociación colaborativa orientadas a la resolución eficaz de incidencias.

Analizar los sistemas de evaluación de la calidad y las herramientas tecnológicas de apoyo a la atención presencial, implementando estrategias de mejora continua y de desarrollo competencial que optimicen el servicio ofrecido al público.

Temario

01 Fundamentos de la atención al público presencial en el contexto profesional actual

1.1. Concepto y evolución histórica de la atención al público como función profesional
1.2. Diferencias entre la atención presencial y otros canales de comunicación con el público
1.3. Marco normativo y derechos del ciudadano y del usuario en la atención presencial
1.4. Perfil competencial del profesional de atención al público presencial
1.5. Principios éticos, deontológicos y su impacto en la imagen y reputación de la organización

Temario

02 Comunicación interpersonal y habilidades relacionales en la atención presencial

2.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal aplicados a contextos de atención directa
2.2. Modelos teóricos y elementos del proceso comunicativo en la interacción cara a cara
2.3. Barreras y facilitadores de la comunicación en el entorno de atención al público
2.4. Comunicación verbal: uso del lenguaje, tono y claridad en la transmisión del mensaje
2.5. Habilidades conversacionales para la conducción eficaz de la interacción con el público
2.6. La asertividad como herramienta esencial en la comunicación profesional
2.7. Feedback y retroalimentación constructiva en la interacción presencial con el usuario

Temario

03 La escucha activa como competencia nuclear en la atención al público

3.1. Concepto y fundamentos de la escucha activa en el ámbito de la atención profesional
3.2. Técnicas de escucha activa aplicadas a la atención presencial al público
3.3. Obstáculos y errores frecuentes en la práctica profesional de la escucha
3.4. La escucha empática: comprender las necesidades más allá del contenido verbal explícito
3.5. Estrategias de entrenamiento y desarrollo progresivo de la competencia de escucha activa
3.6. Evaluación de la calidad de la escucha como indicador del desempeño profesional

04 Comunicación no verbal y gestión de la presencia profesional en el punto de atención

4.1. Fundamentos de la comunicación no verbal en la interacción presencial con el público
4.2. Componentes de la comunicación no verbal relevantes en la atención al público
4.3. Coherencia entre el mensaje verbal y no verbal como factor de credibilidad profesional
4.4. Lectura e interpretación del lenguaje no verbal del público atendido
4.5. Gestión de la imagen personal y del entorno físico en el punto de atención

Temario

05 Inteligencia emocional y gestión de las emociones en la relación con el público

5.1. Fundamentos de la inteligencia emocional aplicada al contexto de atención presencial
5.2. Identificación y gestión de las emociones propias del profesional de atención
5.3. Reconocimiento y gestión de las emociones del público atendido
5.4. Gestión del estrés en entornos de alta demanda y exposición al público
5.5. Prevención del desgaste emocional y del síndrome de burnout en profesionales de atención
5.6. Estrategias de autocuidado, resiliencia y promoción del bienestar profesional

Temario

06 Protocolo, trato y cortesía profesional en la atención presencial al público

6.1. Principios fundamentales del trato profesional, la cortesía y la hospitalidad en la atención
6.2. Protocolo de acogida: la primera impresión en la atención presencial
6.3. Desarrollo de la interacción: conducción profesional del encuentro con el público
6.4. Protocolo de cierre y despedida en la atención presencial
6.5. Personalización del trato y adaptación al perfil específico del interlocutor
6.6. Gestión de la confidencialidad y la privacidad en las interacciones presenciales
6.7. Errores frecuentes y buenas prácticas consolidadas en el trato directo al público

Temario

07 Gestión y resolución de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas

7.1. Naturaleza y tipología de las quejas y reclamaciones en la atención presencial
7.2. Proceso estructurado de gestión de quejas y reclamaciones presenciales
7.3. Técnicas de desescalada y contención en situaciones de tensión con el público
7.4. Negociación y búsqueda de soluciones en el marco de la atención presencial
7.5. Gestión de situaciones de especial complejidad
7.6. Transformación de la queja en oportunidad de mejora para la organización
7.7. Marco legal y normativo aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones presenciales
7.8. Protocolos de actuación ante situaciones de violencia o amenaza en el punto de atención

Temario

08 Atención a públicos diversos y gestión de situaciones especiales en el punto de atención

8.1. Principios de accesibilidad universal e inclusión en la atención presencial al público
8.2. Atención a personas con diversidad funcional y necesidades específicas de comunicación
8.3. Atención a personas en situación de vulnerabilidad social o emocional
8.4. Competencia intercultural en la atención a un público lingüística y culturalmente diverso
8.5. Atención a personas mayores: adaptación de la comunicación y del ritmo de la interacción
8.6. Actuación profesional ante situaciones de emergencia o crisis en el punto de atención

09 Herramientas de apoyo y recursos tecnológicos al servicio de la atención presencial

9.1. Sistemas de gestión de turnos, citas previas y organización de los flujos de atención
9.2. Herramientas digitales de apoyo a la gestión de la atención presencial
9.3. Integración de canales digitales como complemento y apoyo a la atención presencial
9.4. Protección de datos personales y seguridad en el uso de herramientas de atención

Temario

10 Evaluación de la calidad, mejora continua y desarrollo profesional en la atención al público

10.1. Modelos y estándares de calidad aplicados a los servicios de atención presencial
10.2. Herramientas de medición de la satisfacción del público atendido presencialmente
10.3. Aplicación del ciclo de mejora continua al servicio de atención presencial
10.4. Formación continua, supervisión y desarrollo competencial del profesional de atención al público
10.5. Tendencias emergentes y retos futuros en la atención presencial al público

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06 **Contenidos actualizados**
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07 **El curso, por escrito**
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08 **Autónomo, pero acompañado**
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09 **Enseñanza adaptada**
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10 **Estudio sencillo e intuitivo**
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

