

# Pasaporte

al empleo



## PRESENTACIÓN DE COCEMFE VALENCIA Y FUNDACIÓN ENAIRE

### MÓDULO A

Introducción

1. Canales de comunicación: tipos y características
2. Técnicas de comunicación y atención al cliente
3. Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales y protocolo
4. La imagen personal
5. Gestión y resolución de incidencias o conflictos (comunicación eficaz)
6. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente

EXTRA: Comunicación en Situaciones de Crisis y Emergencia en el Aeropuerto

Resumen Módulo A

### MÓDULO B

Introducción

7. La Recepción y Acompañamiento de Viajeros y Visitantes
8. La Comunicación Telefónica en la Recepción
9. Colaboración y Coordinación Interdepartamental
10. Normativa y Protocolo de Seguridad e higiene en el trabajo

Resumen del Módulo B

### MÓDULO C

Introducción

11. Identificación de documentos. Organización de la información y documentación. Aplicación de técnicas de archivo documental.
12. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
13. Normativa de confidencialidad y protección de la información: seguridad de la documentación e información.

Resumen Final del Módulo C

Conclusiones finales del curso

## PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

## GLOSARIO