



# Protocolos COVID-19 y habilidades socio-emocionales para una comunicación eficaz.

Esta formación se divide en dos partes:

1. La correcta aplicación de los protocolos de prevención de contagio de COVID-19.
2. Habilidades socio-emocionales para una comunicación eficaz con el cliente.

Es importante saber que las circunstancias son las que son, y son las mismas para todo el mundo. No podemos elegir si cumplimos o no con los protocolos, simplemente debemos hacerlo. Lo que sí podemos elegir es la manera en la cual los cumplimos; podemos cumplirlos quejándonos constantemente por la dificultad que ello conlleva, justificando a lo externo todo lo que nos sucede y asumiendo un rol victimista, (lo cual nos llevará a un mal resultado) o podemos utilizar esta situación para seguir creciendo en todos los niveles de nuestra vida.

## Objetivos:

- Informar al personal sobre las medidas incluidas en los protocolos y en el plan de contingencia.
- Formar al personal para la correcta aplicación de los protocolos de seguridad.
- Impartir herramientas clave para una adecuada comunicación del personal con el cliente.
- Mejorar las habilidades sociales del personal para transmisión de las medidas a cumplir por parte del cliente.
- Lograr la implicación y motivación del personal en el cumplimiento de las normas de referencia.

## Contenido:

- Introducción: contexto, objetivos y beneficios.
- Medidas de los protocolos de seguridad.
- Requisitos del plan de contingencia.
- Claves para una comunicación eficaz con el cliente.
- Habilidades sociales para generar un clima de confianza con el cliente.

## ¿A quién va dirigido?

Trabajadores del sector turístico.

## Áreas clave

- Protocolos Covid-19
- Habilidades socio-emocionales
- Comunicación eficaz

## Formato

El curso se desarrolla en formato presencial y tiene una duración de 2 horas.

**CURSO BONIFICABLE POR  
LA FUNDAE**

