

Denominación de la especialidad:	COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL EN ENTORNOS TIC (135 horas)
Familia Profesional:	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Objetivo general

Integrar y utilizar herramientas referidas tanto a habilidades sociales como a comunicación interpersonal, para desenvolverse en ambientes tecnológicos de manera que puedan alcanzarse eficazmente los objetivos laborales y profesionales.

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL SEGÚN EL MODELO CLIENTE-SERVIDOR (20 horas)

OBJETIVO

Crear canales de comunicación eficaces con clientes y colaboradores, adaptándose a los códigos lingüísticos de éstos, y facilitar la interacción fluida mediante la práctica de la asertividad y de la escucha activa, como condición para obtener productos tecnológicos de calidad.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Comunicación en entornos TIC.
 - Barreras de comunicación entre el cliente y el personal TIC.
 - Dificultad del cliente en expresar lo que quiere.
 - Dificultad del informático para explicarse.
 - Personalización del lenguaje.
 - Códigos lingüísticos.
 - Claridad del mensaje.
 - Preguntas de sondeo.
 - Comunicación en entornos remotos.
- Aplicación de la inteligencia relacional para un diálogo fluido con el cliente.
 - Detección de necesidades del analfabeto TIC.
 - Inteligencia emocional
 - Empatía
 - Técnicas para animar al receptor a hablar y que la comunicación fluya.
 - Uso de analogías.
 - Escucha activa
 - Asertividad en la comunicación.
 - Diferentes maneras de preguntar.
 - Comunicación no verbal.
 - Cultura del servicio.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Flexibilidad para adaptarse a las características del receptor analfabeto TIC.
- Captación de las necesidades del cliente de un producto tecnológico.
- Responsabilidad en la búsqueda de un servicio de calidad

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: PRESENTACIÓN DE UN PRODUCTO TIC AL CLIENTE (35 horas)

OBJETIVO

Alcanzar los objetivos comerciales cultivando relaciones de mutuo beneficio, tras impactar positivamente en el cliente digital, en entornos presenciales y remotos.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Cuidado de la imagen personal.
 - Tono de voz, peinado, maquillaje, vestimenta.
 - Presentación de nuestra imagen a través del ordenador.
- Venta del producto TIC.
 - Atención al beneficio del cliente.
 - Atención al beneficio del usuario final.
 - Enfoque en el resultado.
 - Manejo de expectativas.
- Aplicación de técnicas de persuasión
 - Papel de la escucha en las ventas de productos TIC.
 - Estructuración adecuada para la venta.
 - Problemática del cliente digital.
 - Perspectiva del cliente ante las soluciones que se le presentan.
 - Convencimiento vs. manipulación
 - Transmisión de confianza y seguridad.
 - Comunicación no verbal en una venta exitosa.
 - Comunicación no verbal en las ventas remotas.
- Negociación exitosa en el marco Ganar-Ganar.
 - Negociación de los extras (utilidades adicionales, mejoras al producto, etcétera).
 - Negociación del tiempo de desarrollo y de los recursos necesarios.
- Presentación de un proyecto TIC.
 - Herramientas TIC de apoyo.
 - Manejo de una herramienta relevante en el sector con la última versión del producto.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Integración de una cultura orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario final.
- Búsqueda de calidad en la negociación de un producto TIC.
- Focalización en la optimización de recursos para conseguir el resultado.
- Manejo de herramientas tecnológicas de calidad en todas las fases del trabajo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: DISEÑO DE UNA APLICACIÓN TIC (45 horas)

OBJETIVO

Organizar recursos, gestionar el tiempo, trabajar en equipo, tomar decisiones y liderar proyectos en entornos TC aplicando técnicas y habilidades sociales.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Organización del trabajo.
 - Planificación del trabajo.
 - Ambientes de desarrollo eficientes.
 - Técnicas de gestión de tareas en equipos presenciales y remotos.
 - Distribución del trabajo en el equipo de desarrollo.
 - Aplicaciones en los entornos profesionales.
 - Manejo de una aplicación relevante en el sector con la última versión del producto.
- Gestión del tiempo de un proyecto TIC.
 - Requisitos funcionales y no funcionales.
 - Estimación del tiempo para el desarrollo de un producto TIC.
 - Herramienta GTD.
 - Método Pomodoro.
 - Técnicas para evitar la procrastinación.
 - Priorización de tareas.
- Liderazgo de proyectos TIC.
 - Tipos de líderes (agresivo, inhibido, asertivo).
 - Claves de un liderazgo motivador.
 - Interacciones entre el propietario del producto y el jefe de proyecto.
 - Problema del “yo lo resuelvo” en el trabajo en equipo.
 - Toma de decisiones.
 - Solución más apropiada para el cliente
 - Técnicas para evitar caer en roles cerrados
 - Técnica de los seis sombreros para pensar.
 - Aceptación de sugerencias o alternativas proporcionadas por otros.
 - Procedimiento para comunicar información valiosa para el equipo.
 - Documentación del trabajo en un equipo de programadores.
 - Control de versiones (versión control).

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Análisis del trabajo previo al desarrollo de un producto TIC.
- Orientación a la eficacia y la eficiencia en el trabajo en equipos de desarrollo de productos.
- Elección del momento de aportar de manera individual o colectiva.
- Comprensión y control de la dinámica del liderazgo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: REACCIÓN AL CONFLICTO (15 horas)

OBJETIVO

Prevenir y solucionar conflictos de manera pacífica en los contextos de estrés más habituales en las empresas de productos tecnológicos regulando las emociones propias.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aplicación de técnicas de control del estrés.
 - Actuación recomendada cuando el proyecto cambia de rango.
 - Enfrentamiento al caso en el que no se va a cumplir la fecha tope de entrega.
 - Superación de la crisis cuando falla el test y no se sabe por qué.
 - Alternativas cuando la previsión de la dificultad de un trabajo ha fallado.
- Manejo de la interacción social en el conflicto
 - Estrategias ante situaciones embarazosas.
 - Estrategias para hacer frente a jefes de proyecto agresivos.
 - Estrategias para pedir ayuda.
 - Actitud para hacer y recibir críticas.
 - Manifestación de desacuerdos con otras decisiones.
 - Petición de cambios de conducta a los compañeros de equipo.
 - Estrategias para poner límites.
- Estrategias para la resolución de conflictos.
 - Caso del producto que no cubre las necesidades del cliente.
 - Caso del proyecto que no es eficiente.
 - Caso del cliente que pone limitaciones temporales no realistas.
 - Caso en que la calidad está reñida con los medios.
 - Caso en el que el resultado no coincide con el diseño.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Priorización de la empatía y el autocontrol en situaciones estresantes.
- Comunicación asertiva para decir “no” adecuadamente.
- Ofrecimiento de alternativas viables para el cliente TIC.
- Iniciativa para la resolución de problemas en el desarrollo de productos.

MÓDULO DE FORMACIÓN 5: PLANTEAMIENTO FRONTEND-BACKEND PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO (20 horas)

OBJETIVO

Desarrollar habilidades para enfrentarse a las entrevistas de trabajo con la seguridad personal y profesional que faciliten el éxito final.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Estudio preliminar de la empresa que ofrece el puesto de trabajo.
 - Detección de necesidades de la empresa TIC.
 - Búsqueda y organización de la información relevante.

- Uso de estrategias para el empoderamiento.
 - Visualización de las fortalezas.
 - Competencias técnicas.
 - Competencias transversales
 - Estrategias de superación de las características personales limitantes.
 - Creatividad en la búsqueda de empleo.
- Manejo de emociones en las entrevistas de trabajo.
 - Persuasión en una entrevista de trabajo.
 - Empatía con el entrevistador.
 - Impacto positivo en el entrevistador.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Orientación a la creación de valor dentro de empresas tecnológicas.
- Proactividad en la búsqueda de empleo
- Actualización sobre la evolución del sector tecnológico.
- Énfasis en la propia capacitación y la actitud de servicio ante las empresas.
- Puesta en valor del propio currículum.