



**Formació en col·laboració amb la Cambra de Comerç de Terrassa,
per a joves amb discapacitat intel·lectual i/o salut mental.**



FORMACIÓ TRONCAL

MÒDUL 1: ALFABETITZACIÓ DIGITAL. MOODLE.

1.1 OBJECTIU DEL MÒDUL 1

- Conèixer la metodologia de treball en la formació online.
- Entendre el funcionament de la plataforma Moodle.
- Aprendre a enviar tasques i arxius.

1.2. Durada del mòdul

15 hores

1.3. Continguts formatius

- La formació online. Procés i fases.
- Plataforma Moodle.
 - Perfil de l'usuari.
 - Interface de Moodle
 - Calendari
 - Activitats i Recursos.

MÒDUL 2: HABILITATS DE COMUNICACIÓ

2.1 OBJECTIU DEL MÒDUL 1

- Conèixer el procés de comunicació.
- Analitzar els aspectes bàsics de la comunicació verbal (llenguatge, estructura del missatge,...) i la comunicació no-verbal (entonació, volum, silencis,...)
- Definir el concepte d'assertivitat.
- Entrenar en les diferents tècniques assertives.

2.2. DURADA DEL MÒDUL

30 hores

2.3. CONTINGUTS FORMATIUS

- La comunicació. Element clau en les relacions humanes.
- Comunicació verbal i no-verbal.
- L'assertivitat.
- Tècniques assertives: disc ratllat, banc de boira, emplaçament, pregunta assertiva.



MÒDUL 3: INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

3.1 OBJECTIUS DEL MÒDUL 3

- Identificar els elements clau de la intel·ligència emocional.
- Fer un treball personal d'autoconeixement.

3.2 DURADA DEL TEMPS DOCENT DEL MÒDUL 3

20 hores

3.3 CONTINGUTS FORMATIUS DEL MÒDUL 3

- Competències personals
 - Autoconeixement
 - Autocontrol
 - Automotivació
- Competències interpersonals
 - Habilitats socials
 - Empatia

2

FORMACIÓ ESPECÍFICA

MÒDUL 1: EL PERFIL PROFESSIONAL

MÒDUL 2: ATENCIÓ AL CLIENT

MÒDUL 3: ATENCIÓ TELEFÒNICA

MÒDUL 4: GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

MÒDUL 5: EINES OFIMÀTIQUES