



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Habilidades de relación e atención ao público.

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Históricos EGAP

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	24
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2002
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	5

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Desenvolver pautas eficaces e satisfactorias de comportamento ante o público, tanto en presenza como por teléfono.

DESTINATARIOS

Funcionarios dos grupos A e B e persoal laboral dos grupos I e II da Xunta de Galicia, que no desempeño do seu posto de traballo realicen funcións relacionadas cos obxectivos do curso.

PROGRAMA

O momento da acollida. Os espazos na relación. Importancia do clima na atención. Suposto básico que dificulta as relacións. A imaxe e os seus condicionamentos. Os esquemas mentais que dificultan as relacións e a solución dos problemas. A comunicación e a escoita, especialmente en situacións difíciles.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Os criterios selectivos que se van utilizar serán os sinalados con carácter xeral na resolución da Escola Galega de Administración Pública do 27 de xuño de 1994 (Diario Oficial de Galicia nº 149, do 3 de agosto), modificada pola Resolución do 5 de xaneiro de 2001 (Diario Oficial de Galicia nº 14, do 19 de xaneiro).

3. DATOS EDICIÓNS

444001

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA

INICIO / FIN: 01/04/2002 a 16/04/2002

NUM. PRAZAS: 25

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

444002**LOCALIDADE:** LUGO**INICIO / FIN:** 04/04/2002 a 17/04/2002**NUM. PRAZAS:** 25**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

444003**LOCALIDADE:** OURENSE**INICIO / FIN:** 17/04/2002 a 25/04/2002**NUM. PRAZAS:** 25**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

444004**LOCALIDADE:** PONTEVEDRA**INICIO / FIN:** 06/05/2002 a 15/05/2002**NUM. PRAZAS:** 25**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

444005**LOCALIDADE:** CORUÑA**INICIO / FIN:** 20/05/2002 a 29/05/2002**NUM. PRAZAS:** 25**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE