



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Curso: práctico sobre atención telefónica e as novas tecnoloxías na información ao cidadán

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Históricos EGAP

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	FONDOS EGAP	HORAS:	17
ADMINISTRACIÓN:	LOCAL	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2001
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	5

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Adestrar e adquirir estruturas axeitadas na atención telefónica cunha metodoloxía de simulación de experiencias e situacións gravadas en vídeo para a súa posterior análise.

DESTINATARIOS

Persoal ó servizo da Administración local con funcións de atención telefónica integrado nos grupos C, D e E.

PROGRAMA

- *Chamadas para dar ou transmitir información.
- *Transferencia de chamadas a un compañeiro/a.
- *Transferencia de chamadas a un xefe/a.
- *Chamadas que presentan unha queixa ou unha reclamación.
- *Novas tecnoloxías: sistemas de distribución de chamadas.
- *Internet: webs de interese.
- *Base de datos documentais.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

os criterios de selección suxeitaranse ás directrices sinaladas na Resolución do 27 de xuño de 1994 (DOG nº 149, do 3 de agosto)

3. DATOS EDICIÓNS

LO019SM001CO

LOCALIDADE: CORUÑA (A) **INICIO / FIN:** 02/05/2001 a 08/05/2001

NUM. PRAZAS: 12 **ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.) **DATA EXAME:**

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

LO019SM002LU**LOCALIDADE:** LUGO**INICIO / FIN:** 08/05/2001 a 14/05/2001**NUM. PRAZAS:** 14**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

LO019SM003PO**LOCALIDADE:** PONTEVEDRA**INICIO / FIN:** 31/05/2001 a 06/06/2001**NUM. PRAZAS:** 15**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

LO019SM004SA**LOCALIDADE:** SANTIAGO DE COMPOSTELA**INICIO / FIN:** 23/04/2001 a 27/04/2001**NUM. PRAZAS:** 12**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

LO019SM005OU**LOCALIDADE:** OURENSE**INICIO / FIN:** 21/05/2001 a 25/05/2001**NUM. PRAZAS:** 8**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE