



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Habilidades de atención ao usuario

GRUPO: Cursos Convenios

ÁREA: Históricos EGAP

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	CONVENIO	HORAS:	21
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2011
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	2

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Tratase da realización de módulos que den resposta ás competencias óptimas dun profesional da atención a usuarios, mellorando a capacidade de atención telefónica, comunicación-asertividade, toma de decisións e resolucións de problemas, así coma a xestión de emocións e tolerancia a situacións de presión.

DESTINATARIOS

- Persoal de administración que atende ó público
- Operadores de OLDH
- Operadores de ordenador

PROGRAMA

Módulos I y II: Atención Telefónica Práctica

a) Aspectos teóricos

b) Demostracións prácticas de atención telefónica

Duración do módulo: 6 horas

Módulo III: A "orientación ao usuario"

a) Comunicación eficaz

b) Toma de decisións

c) Solución de problemas

Duración do módulo: 3 horas

Módulo IV: Xestión ds emocións

a) As emocións no ámbito laboral

b) Ámbitos dunha correcta xestión das emocións

c) Ferramentas de comunicación emocional

Duración do módulo: 3 horas

Módulo V: Colaboración e traballo en equipo

a) ¿Por qué os equipos non desenrollan todo o seu potencial?

b) Barreiras ao traballo en equipo

c) Equipos de alto rendemento

d) Xestión de conflitos

e) Cómo coordinar accións eficazmente

Duración do módulo: 3 horas

Módulo VI: Autoestima e motivación, valores para o desenvolvemento profesional

a) Autoestima. O respecto e a valoración dun mesmo

b) Motivación

Duración do módulo: 3 horas

Módulo VII: Técnicas para afrontar a tensión no traballo

a) Efectos da presión do traballo no rendemento laboral

b) Causas da tensión no traballo
c) Factores que potencian ou diminúen a tensión no traballo
d) Descrición das técnicas
Duración do módulo: 3 horas

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Xerais da EGAP.

3. DATOS EDICIÓNS

CIXTEC1

LOCALIDADE: CIXTEC

INICIO / FIN: 19/10/2011 a 23/11/2011

NUM. PRAZAS: 12

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

CIXTEC2

LOCALIDADE: CIXTEC

INICIO / FIN: 19/10/2011 a 23/11/2011

NUM. PRAZAS: 13

ESTADO: NORMAL

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE