



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención ao usuario na biblioteca pública

GRUPO: Cursos Convenios

ÁREA: Proceso de traballo

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	CONVENIO	HORAS:	15
ADMINISTRACIÓN:	AU LO	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2012
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

RESPONSABLE: BUJAN NÚÑEZ, JOSE DANIEL [jdbujan@gmail.com]

2. DESCRICIÓNS

DESCRIPCIÓN CURSO

Aprender a comunicar eficazmente para satisfacer as demandas do usuario; Coñecer diferentes estilos de comportamento para interactuar eficazmente co usuario en calquera situación; Brindar as ferramentas necesarias para poder atender ao usuario virtual e Englobar a atención ao usuario nun ámbito de calidade.

DESTINATARIOS

Auxiliares de bibliotecas.

PROGRAMA

- 1.- A atención ao usuario: obxectivos da biblioteca respecto ao usuario, importancia da calidade na atención ao usuario, ciclo de atención ao usuario, acollida, demandas, resultados, avaliación, fidelización de usuarios.
- 2.- Comunicación co usuario: Proceso de comunicación, barreiras, tipos de comunicación, escoita activa e comunicación telefónica, o usuario virtual.
- 3.- Interacción co usuario: Segmentación de usuarios, autocontrol emocional, atención diferencial.
- 4.- Aspectos prácticos de resolución : queixas e reclamacións, atención de suxestións, cumprimento de normas, formulación de dúbidas e obxeccións e resolución de conflitos e incidencias.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

- 1.- Que reúnan os requisitos de destinatario.
- 2.- Que exista relación directa entre as tarefas que realiza o solicitante no desempeño do seu traballo e a materia ou materias do curso.
- 3.- O menor número de cursos realizados organizados pola Consellería competente en materia de bibliotecas nos dous últimos anos.
- 4.- Orde de prioridade establecida polo solicitante no boletín de inscrición.
- 5.- No caso de empates decidirá a data de envío da solicitude

3. DATOS EDICIÓN

SANTIAGO

LOCALIDADE: Santiago

INICIO / FIN: 21/06/2012 a 22/06/2012

NUM. PRAZAS: 30

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE