



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Información e atención á cidadanía.

CONVOCATORIA: Convenio EGAP- Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

GRUPO: Cursos Convenios

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	CONVENIO	HORAS:	25
ADMINISTRACIÓN:	AU CI	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2019
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	ESPECÍFICO	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 18/07/2019 - 08:00h ao 24/07/2019 - 23:55h

2. DESCRICIÓNS

DESCRIPCIÓN CURSO

Comprensión das situacións no desenvolvemento do posto de traballo de atención ao público. Aplicación de técnicas para a resolución de situacións.

DESTINATARIOS

Persoal da Fundación Cidade da Cultura de Galicia, Sociedade Pública de Investimentos, S.A., Empresa Pública de Servizos Agrarios Galegos, S.A., XESGALICIA, Sociedad Gestora de Entidades de Invenwrsión de Tipo Cerrado, S.A.U., Galicia Calidade, S.A., e Redes de Telecomunicación Galegas RETEGAL, S.A.

PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.
Suposto de obxectividade, a imaxen negativa, crenzas e sesgos na percepción.
Comunicación escrita e oral. Elementos da comunicación, regras, estilos e asertividade. A chamada telefónica.
A escoita activa e técnicas de asertividade.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

1. Ter a condición de persoal da Fundación Cidade da Cultura de Galicia, Sociedade Pública de Investimentos, S.A, Empresa Pública de Servizos Agrarios Galegos, S.A., XESGALICIA, Sociedad Gestora de Entidades de Inversión de Tipo Cerrado, S.A.U, Galicia Calidade, S.A, e Redes de Telecomunicación Galegas RETEGAL, S.A, confirmada polo ente ao que estea adscrito a persoa solicitante das actividades formativas convocadas.
2. De ter máis solicitudes que prazas aplicarase o criterio da orde de inscrición.

3. DATOS EDICIÓN

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 28/10/2019 a 22/11/2019

NUM. PRAZAS: 30

ESTADO: AMPLIACIÓN PRAZO - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 27/11/2019 ás 10:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 3 (Informática): O día 27 de novembro de 10:00 a 10:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 27 de novembro de 10:00 a 10:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA