



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria ENTES PÚBLICOS

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	25
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2017
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 08/03/2017 - 08:00h ao 17/03/2017 - 14:00h

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

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

DESTINATARIOS

Persoal de Entes Públicos de Galicia e Institucións Públicas Autonómicas.

PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.
Suposto de obxectividade, a imaxe 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

Criterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 (DOG do 10 de xaneiro de 2008).

3. DATOS EDICIÓNS

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN	INICIO / FIN: 25/09/2017 a 19/10/2017	
NUM. PRAZAS: 50	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	DATA EXAME: 25/10/2017 ás 13:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 3 (Informática): O día 25 de outubro de 13:00 a 13:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 25 de outubro de 13:00 a 13:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

