



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención telefónica ao cidadán de calidade

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Coñecementos transversais

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	15
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2008
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	2

DATA MATRÍCULA: Do 19/06/2008 - 08:00h ao 02/07/2008 - 14:00h

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Desenvolver actitudes adecuadas na atención telefónica ao cidadán. Entrenar e adquirir estruturas adecuadas na recepción das chamadas. Entrenar e adquirir destrezas para dar información adecuada á demanda. Entrenar e adquirir estruturas para transferir chamadas en presenza/ausencia do destinatario. Entrenar e adquirir estruturas para transferir chamadas en presenza/ausencia do xefe/a. Entrenar e adquirir destrezas e actitudes adecuadas en situacións de especial dificultade. Entrenar e adquirir destrezas e estruturas na realización das chamadas. Ofrecer ao cidadán un servizo por teléfono de calidade.

DESTINATARIOS

Para funcionarios e persoal laboral (C,D,E).

PROGRAMA

Análise da propia capacidade de percepción e factores que a condicionan. O momento da recepción de chamadas. 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.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios xerais da EGAP.

3. DATOS EDICIÓNS

ACORUÑA

LOCALIDADE: A Coruña **INICIO / FIN:** 01/12/2008 a 09/12/2008

NUM. PRAZAS: 20 **ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.) **DATA EXAME:**

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

CENTRO DE INVESTIGACION CREATIVA

SANTIAGO**LOCALIDADE:** Santiago de Compostela**INICIO / FIN:** 17/11/2008 a 21/11/2008**NUM. PRAZAS:** 20**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

CENTRO DE INVESTIGACION CREATIVA