



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención telefónica ao cidadán

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Coñecementos transversais

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	15
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2009
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	6

DATA MATRÍCULA: Do 29/01/2009 - 09:00h ao 13/02/2009 - 14:00h

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓCURSO

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 e 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

Persoal dos grupos D, E, IV e V da Xunta de Galicia, excepto persoal docente da Consellería de Educación e O.U. e persoal estatutario do Sergas.

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, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008

3. DATOS EDICIÓN

FC09029CO

LOCALIDADE: A CORUÑA

INICIO / FIN: 11/03/2009 a 18/03/2009

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

FC09029FE

LOCALIDADE: FERROL

INICIO / FIN: 17/06/2009 a 24/06/2009

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

FC09029LU

LOCALIDADE: LUGO

INICIO / FIN: 08/06/2009 a 16/06/2009

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

FC09029OU

LOCALIDADE: OURENSE

INICIO / FIN: 11/05/2009 a 19/05/2009

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

FC09029PO

LOCALIDADE: PONTEVEDRA

INICIO / FIN: 20/04/2009 a 28/04/2009

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

FC09029SA**LOCALIDADE:** SANTIAGO DE COMPOSTELA**INICIO / FIN:** 02/03/2009 a 10/03/2009**NUM. PRAZAS:** 20**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ