



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:	2010
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	6

DATA MATRÍCULA: Do 04/02/2010 - 08:00h ao 12/02/2010 - 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 EDICIÓNS

CORUÑA

LOCALIDADE: A CORUÑA

INICIO / FIN: 22/03/2010 a 30/03/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

FERROL

LOCALIDADE: FERROL

INICIO / FIN: 19/05/2010 a 26/05/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

LUGO

LOCALIDADE: LUGO

INICIO / FIN: 03/05/2010 a 11/05/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

OURENSE

LOCALIDADE: OURENSE

INICIO / FIN: 21/04/2010 a 28/04/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

PONTEVEDRA

LOCALIDADE: PONTEVEDRA

INICIO / FIN: 12/04/2010 a 20/04/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

SANTIAGO		
LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA		INICIO / FIN: 08/03/2010 a 16/03/2010
NUM. PRAZAS: 20	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	DATA EXAME:
DOCENTES NOMEADOS		
JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ		