



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención telefónica ao cidadán

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Coñecementos transversais

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	15
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2011
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	6

DATA MATRÍCULA: Do 27/12/2010 - 08:00h ao 13/01/2011 - 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 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 da Administración pública da Comunidade Autónoma de Galicia dos grupos C2, agrupacións profesionais, IV e V da Xunta de Galicia.

PROGRAMA

Personal de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Galicia de los grupos C2, agrupaciones profesionales, IV y V de la Xunta de Galicia.

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: 23/03/2011 a 30/03/2011

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

FERROL

LOCALIDADE: Ferrol

INICIO / FIN: 18/05/2011 a 25/05/2011

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

LUGO

LOCALIDADE: Lugo

INICIO / FIN: 04/05/2011 a 11/05/2011

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

OURENSE

LOCALIDADE: Ourense

INICIO / FIN: 26/04/2011 a 03/05/2011

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

PONTEVEDRA

LOCALIDADE: Pontevedra

INICIO / FIN: 04/04/2011 a 12/04/2011

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

SANTIAGO**LOCALIDADE:** Santiago de Compostela**INICIO / FIN:** 14/03/2011 a 22/03/2011**NUM. PRAZAS:** 20**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:****DOCENTES NOMEADOS**

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME**AULA 16 (antiga):** Os días 14, 15, 16, 21 e 22 de marzo de 16:45 a 19:45. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA