



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: A mellora na atención telefónica coa cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria AUTONÓMICA, primeiro semestre

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

| | | | | | |
|-------------------------|----------------|-------------------|---------------|------------------|------|
| CUALIFICACIÓN: | APROVEITAMENTO | PLAN: | F. FINALISTAS | HORAS: | 20 |
| ADMINISTRACIÓN: | AUTONÓMICA | ESTADO: | CONVOCADO | ANO: | 2017 |
| MOD.IMPARTICIÓN: | PRESENCIAL | TIPOLOXÍA: | XERAL | EDICIÓNS: | 1 |

DATA MATRÍCULA: Do 18/02/2017 - 08:00h ao 27/02/2017 - 14:00h

RESPONSABLE: ANTELO ROMERO, MARÍA LORENA [maria.lorena.antelo.romero@xunta.gal]

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

- Mellorar as habilidades comunicativas na atención por teléfono
- Traballar aspectos relacionados co uso do teléfono, a imaxe da nosa entidade, a calidade no servizo de atención telefónica
- Afondar en como tratar as chamadas de clientes "difíciles"

DESTINATARIOS

Persoal ao servizo da Administración Pública da Comunidade Autónoma de Galicia.

PROGRAMA

1. A imaxe a través do teléfono
2. Os elementos que interveñen na comunicación telefónica .
3. A entonación
4. A articulación
5. A linguaxe positiva e negativa
6. A escoita activa
7. Actitudes ao teléfono
8. As regras básicas de recepción de chamadas
9. As fases da recepción
10. Descubrir necesidades
11. Chamadas de petición de información
12. Tratamento de reclamacións

CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

3. DATOS EDICIÓN

SANTIAGO

LOCALIDADE: Santiago de Compostela

INICIO / FIN: 02/05/2017 a 11/05/2017

NUM. PRAZAS: 30

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 11/05/2017

DOCENTES NOMEADOS

Concepción Diéguez Diéguez

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 7: Os días 02, 03, 04, 08, 09 e 10 de maio de 16:30 a 19:30. O día 11 de maio de 16:30 a 18:30. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA