



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria local

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

| | | | | | |
|-------------------------|----------------|-------------------|---------------|------------------|------|
| CUALIFICACIÓN: | APROVEITAMENTO | PLAN: | F. FINALISTAS | HORAS: | 25 |
| ADMINISTRACIÓN: | LOCAL | ESTADO: | CONVOCADO | ANO: | 2021 |
| MOD.IMPARTICIÓN: | TELEFORMACIÓN | TIPOLOXÍA: | XERAL | EDICIÓNS: | 1 |

DATA MATRÍCULA: Do 13/03/2021 - 08:00h ao 29/03/2021 - 23:55h

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

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Comprensión das situacións no desenvolvemento do posto de traballo de atención ao público. Aplicación de técnicas para a resolución de situacións.

DESTINATARIOS

Persoal ao servizo das entidades locais da Comunidade Autónoma de Galicia.

PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.
Suposto de obxectividade, a imaxen negativa, crenzas e sesgos na percepción.
Comunicación escrita e oral. Elementos da comunicación, regras, estilos e asertividade. A chamada telefónica.
A escoita activa e técnicas de asertividade.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

3. DATOS EDICIÓN

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 24/05/2021 a 17/06/2021

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 22/06/2021 ás 16:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

Exame final en liña