



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:	2023
------------------------	-------	----------------	-----------	-------------	------

MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1
-------------------------	---------------	-------------------	-------	------------------	---

DATA MATRÍCULA: Do 24/03/2023 - 08:00h ao 31/03/2023 - 23:55h

2. DESCRICIÓNS

DESCRINCIÓN 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 EDICIÓNS

T01

LOCALIDADE:	TELEFORMACIÓN	INICIO / FIN:	02/11/2023 a 27/11/2023
--------------------	---------------	----------------------	-------------------------

NUM. PRAZAS:	50	ESTADO:	NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	DATA EXAME:	30/11/2023 ás 17:00h
---------------------	----	----------------	-------------------------	--------------------	----------------------

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

Exame en liña