

DATOS DE ACTIVIDAD FORMATIVA

TIPO DE ACTIVIDAD	CURSO
DENOMINACIÓN	ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROGRAMA FORMATIVO	Competencias generales al puesto de trabajo
ÁREA DE FORMACIÓN	Habilidades
MODALIDAD	On line AVANZO
OBJETIVOS	<p>Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros usuarios.</p> <p>Conseguir un adecuado tratamiento personal al ciudadano, mostrando una imagen acorde con la organización que se representa y atendiendo correctamente a las diversas tipologías del usuario incluso en el caso de que presenten quejas y/o reclamaciones</p>
CONTENIDO	<p>Unidad 1: La Atención Personal al Cliente Introducción a la atención al ciudadano La comunicación con el usuario Escuchar al usuario La importancia de la imagen Evitar una imagen negativa La expresión verbal La calidad de la voz Comunicación no verbal La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo Cómo tratar a nuestros usuarios según su actitud El usuario que se da importancia y lo sabe todo El usuario riguroso y minucioso El usuario rudo y polémico El usuario hablador El usuario desconfiado y escéptico Tratamiento de quejas y reclamaciones Recomendaciones finales</p> <p>Unidad 2: La Atención Telefónica al Cliente Elementos que intervienen en la comunicación telefónica La voz La entonación La articulación El lenguaje El lenguaje negativo El lenguaje positivo La escucha activa Actitudes al Teléfono Actitud No defensiva Reglas básicas de recepción de llamadas Acogida Descubrir necesidades Acción Llamadas de petición de información Anunciamos actuación Tratamiento de reclamaciones</p>
DESTINATARIOS	PAS y PDI UEx.
FORMA DE ACCESO	Estos cursos se solicitan a través del Portal de Servicios
CALENDARIO	Hasta Febrero de 2017
DURACIÓN	10
OBSERVACIONES	