

FICHA TÉCNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA



DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA:

CÓDIGO ACCIÓN ¹	
DENOMINACIÓN	ATENCIÓN AL PÚBLICO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
GRUPO DE ACCIONES ²	009-00 Atención al Cliente/Calidad Servicio en general

DESCRIPCIÓN ACCIÓN FORMATIVA:

MODALIDAD (marcar con una X la opción que proceda):			
PRESENCIAL	<input type="checkbox"/>	MIXTA	<input type="checkbox"/>
A DISTANCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	TELEFORMACIÓN	<input type="checkbox"/>
HORAS DE FORMACIÓN:			
PRESENCIAL:	A DISTANCIA:	50	TELEFORMACIÓN:
TIPO DE ACCIÓN (marcar con una X la opción que proceda):			
GENÉRICA	<input checked="" type="checkbox"/>	ESPECÍFICA	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE FORMACIÓN (marcar con una X la opción que proceda):			
BÁSICO	<input type="checkbox"/>	SUPERIOR	<input checked="" type="checkbox"/>
MÓDULOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL EN ÁREAS CONSIDERADAS PRIORITARIAS³ (las horas de los módulos deben estar incluidas en las horas totales del curso):			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		___ horas	
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		___ horas	
SENSIBILIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE		___ horas	
PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD		___ horas	

OBJETIVOS:

El objetivo de este curso es proporcionar conocimientos sobre las técnicas de información y comunicación efectivas para una buena atención al administrado. Introducir nuevas pautas de comportamiento en la actuación diaria del personal de las administraciones en sus relaciones con los ciudadanos que les permitan mejorar la calidad del servicio que prestan, así como analizar las principales características de la comunicación.

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: Atención al público

- TEMA 1. El fenómeno de la comunicación humana
- TEMA 2. Habilidades Sociales y de Comunicación
- TEMA 3. La Atención y trato al ciudadano
- TEMA 4. Trato de quejas y manejo de conflictos
- TEMA 5. La capacidad profesional, la motivación y las actitudes del Informador en la interacción social.
- TEMA 6. Calidad, satisfacción laboral y habilidades sociales para la atención al ciudadano

MÓDULO 2: Técnicas de comunicación

- TEMA 7. Comunicación Escrita
- TEMA 8. Comunicación Formativa
- TEMA 9. La Comunicación Interna y Externa
- TEMA 10. La Comunicación en la Empresa
- TEMA 11. La Correspondencia Oficial
- TEMA 12. La Correspondencia Comercial
- TEMA 13. Proceso de la Correspondencia
- TEMA 14. Comunicación e informática

¹ Código numérico arbitrario que identifica a la Acción Formativa en el periodo formativo actual.

² Número que facilita la Fundación Tripartita con el fin de agrupar a la Acciones Formativas en familias temáticas.

³ Las Acciones Formativas que ofrece Academia Azos no incluyen módulos de carácter transversal.