



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
Centro de Estudio y Formación



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2013

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP
ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS
ÁREA TEMÁTICA:

Acción Formativa nº:		Denominación:	Atención Presencial y Telefónica al Ciudadano, Escucha Activa		
		Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.		
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	40	Total participantes:	40
Nº de horas por edición:	30	Total horas:	30		

Calendario previsto:

Objetivos:

- Optimizar la información, el trato personal y la orientación al usuario de los profesionales que trabajan en información y atención al público.
- Reflexionar sobre la importancia de una buena acogida tanto para la relación con el público como para la imagen de la Administración Autonómica.
- Adiestrar a los destinatarios en las técnicas de comunicación y escucha telefónica.

Contenido:

- La imagen de la organización.
- La relación con el usuario.
- Comunicación e información.
- Desarrollo y entrenamiento de habilidades de comunicación.
- Preparación de la llamada, toma de contacto, justificación del motivo, voz, entonación y cierre.
- Filtraje de llamadas.
- Entrenamiento en técnicas de resolución de problemas.
- Actitudes básicas en la relación de ayuda.
- La calidad de los servicios.
- Preparación de la escucha.
- El proceso de escucha.
- Uso de preguntas.
- Mejorar la capacidad de escucha.