

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código do curso</b>       | <b>LIN-23-032</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Denominación</b>          | <b>ATENCIÓN AO PÚBLICO PRESENCIAL E TELEFÓNICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Persoas destinatarias</b> | Persoal da Deputación de Pontevedra e dos concellos adheridos ao Plan agrupado de formación continua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Número de horas</b>       | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Datas</b>                 | Do 02/05/2023 ao 19/06/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Metodoloxía</b>           | Teórica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Obxectivos</b>            | <p>Sensibilizar sobre a importancia da atención ao público na calidade do servizo e da imaxe da institución</p> <p>Desenvolver habilidades comunicativas e profundar no coñecemento das persoas para entender e resolver situacións cotiás</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Contido</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A calidade da atención á cidadanía nos servizos públicos</li> <li>• Técnicas de escoita</li> <li>• A atención telefónica e a comunicación oral</li> <li>• A atención presencial e a comunicación oral</li> <li>• Atender e resolver de forma eficaz reclamacións e queixas</li> <li>• O comportamento do persoal de atención ao público</li> <li>• A actitude adecuada do persoal telefonista</li> <li>• Filtrado de chamadas</li> </ul> |