

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Código do curso       | LIN-24-028  |
| Denominación          | ATENCIÓN AO PÚBLICO PRESENCIAL E TELEFÓNICA   |
| Persoas destinatarias | Persoal da Deputación de Pontevedra e dos concellos adheridos ao Plan agrupado de formación continua  |
| Número de horas       | 20  |
| Datas                 | Do 03/06/2024 ao 30/06/2024   |
| Metodoloxía           | Teórica   |
| Obxectivos            | Sensibilizar sobre a importancia da atención ao público na calidade do servizo e da imaxe da institución. Desenvolver habilidades comunicativas e afondar no coñecemento das persoas para entender e resolver situacións cotiás   |
| Contido               | <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> |