ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso
Curso de Atención Presencial, Telefónica y Virtual al Ciudadano

---

Modalidad de realización del curso: Online

Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

OBJETIVOS

Tanto en la Administración Local, como en cualquier otra entidad, la atención al ciudadano es de suma de importancia y se debe realizar de la forma adecuada en el desarrollo de las tareas propias de cada sector. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para llevar a cabo con profesionalidad la atención al ciudadano tanto de manera presencial, como telefónica o virtual.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1 LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

1. Administración local
2. - Normativa referente a la administración local
3. Atención al ciudadano desde la Administración
4. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas en la comunicación al ciudadano
5. Procesos de comunicación ante el ciudadano
6. - Interpersonal
7. - Telefónica

8. - Escrita
9. Tratamiento al ciudadano
10. - Personas versus problemas
11. - Percepción-emoción-comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2 TÉCNICAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO

1. Habilidades personales y sociales
2. - Lenguaje
3. - Escucha activa
4. - Empatía
5. - Asertividad
6. - Feedback
7. Caracterización de los distintos tipos de ciudadanos
8. - Tipologías de personalidad
9. - Tipologías de actitudes
10. Atención al ciudadano de manera presencial
11. - Proceso de acogida al usuario
12. - Comunicación e interacción con el usuario

UNIDAD DIDÁCTICA 3 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

1. Introducción
2. Objetivos
3. Mapa Conceptual
4. Introducción a la atención telefónica
5. - Recepción de llamada
6. - Realización de llamadas
7. Descripción y funciones del profesional ante la atención telefónica
8. Entorno de Trabajo
9. Competencias de perfil profesional en la atención telefónica al ciudadano
10. - Competencias Genéricas
11. - Competencias Específicas

12. Habilidades interpersonales en la atención telefónica
13. - Barreras de la comunicación
14. - La escucha activa
15. - La asertividad
16. - Empatía
17. - La inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 4 LA ATENCIÓN VIRTUAL

1. Introducción a la atención virtual
2. Correo electrónico
3. - Protocolo en la atención virtual mediante correo electrónico
4. Chat
5. - Protocolo en el uso de chat
6. Redes sociales
7. - Facebook
8. - Twitter
9. - Protocolo de uso
10. Videollamada

UNIDAD DIDÁCTICA 5 LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

1. Procesos de calidad
2. - Fases de implantación de un sistema de gestión de calidad
3. Concepto y características de la calidad de servicio
4. - Importancia
5. - Objeto
6. - Calidad y satisfacción del usuario
7. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del usuario
8. - Elementos de control
9. - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente
10. - Medidas correctoras

C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga

Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941

www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS