



Área profesional: Habilidades en la Administración Pública

Acción Formativa:

Atención Presencial y Telefónica al Ciudadano



Avanza con nosotros egora.es

PRESENTACIÓN

Hoy en día es clave para cualquier administración, realizar una correcta atención al ciudadano, haciendo hincapié en aspectos de suma importancia como pueden ser la relación administración-ciudadano, la comunicación, los servicios y fases en la atención, los errores y problemas más comunes, así como la calidad total. Todo esto va a ser demandado por el ciudadano, que cada vez exige más, a lo que una determinada administración está obligada a responder de forma positiva, cubriendo esas necesidades.

OBJETIVOS

A la finalización de este curso el alumno estará preparado para acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que este tiene y cubrirlas de la mejor manera posible. Conocer la importancia que una comunicación satisfactoria tiene en el desarrollo de su trabajo, así como los diversos tipos de ciudadanos y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral. El alumno conocerá cómo atender de la mejor forma posible al ciudadano tanto presencialmente como a través del teléfono.

METODOLOGIA

La **metodología online** propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de **enseñanza programada** y de **trabajo autónomo** del alumnado con el **asesoramiento de un/a formador/a especializado** y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el **Campus Virtual**.

- **ENSEÑANZA PROGRAMADA:** Persigue transmitir los conocimientos al alumnado sin la intervención directa de el/la formador/a, a través de la organización y estructuración de los contenidos de forma secuencial. La realización periódica de ejercicios y pruebas de autoevaluación permiten afianzar lo aprendido y corregir los posibles errores en el aprendizaje.
- **TRABAJO AUTÓNOMO:** Sistema de trabajo donde el/la alumno/a asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, adaptándolo a su ritmo de trabajo y a sus propias necesidades, lo que exige una mayor implicación por su parte.

Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito de la temática del curso.

El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno

PROGRAMA

UD1. La administración y el ciudadano

- La administración y el ciudadano
- La administración como organización
- Objetivos de la administración
- Los ciudadanos, el centro de todo. Sus derechos
- Asesoramiento, información y servicios en la atención al ciudadano
- La comunicación
- Resumen

UD2. La comunicación verbal, la esencia de la atención telefónica

- La comunicación verbal, la esencia de la atención telefónica
- La comunicación en la administración
- Comunicación verbal
- Hablar por teléfono en la atención al ciudadano
- Resumen

UD3. Comunicación no verbal y escrita

- Comunicación no verbal y escrita
- Importancia de la comunicación no verbal
- Kinesia
- Paralingüística
- Proxémica
- La comunicación escrita
- Resumen.

UD4. Tipos de ciudadanos, características para atenderlos mejor

- Tipos de ciudadanos
- Introducción
- Tipos de ciudadanos
- Consejos generales en relación con los términos
- Resumen

UD5. Habilidades sociales en la atención al ciudadano

- Habilidades sociales en la atención al ciudadano
- Las habilidades sociales, aspectos generales
- La asertividad
- La escucha activa
- La empatía
- Resumen

UD6. Necesidades y fases en la atención al ciudadano

- Necesidades y fases en la atención al ciudadano y en la atención telefónica
- Las necesidades
- El proceso en la atención al ciudadano
- El espacio en la atención al ciudadano
- Resumen.

UD7. Atención telefónica, elementos claves

- Atención telefónica, elementos claves
- Proceso recomendado en la comunicación telefónica
- Llamadas diversas
- Proactividad
- Retroalimentación
- Normas de interés para los componentes de cualquier organización
- El horario en la atención al usuario
- Bases de datos
- Cierre de llamada
- Filtros
- Situaciones conflictivas en la atención al ciudadano
- Las quejas
- Resumen

UD8. La calidad en la atención al ciudadano

- La calidad en la atención al ciudadano
- Calidad, antecedentes
- La calidad en el servicio de atención al ciudadano
- Mejora continua y calidad en la atención al ciudadano
- Gestión de la calidad, opciones
- La atención al ciudadano en la administración pública
- La atención al ciudadano, la importancia de las habilidades y actitudes
- Elementos positivos que generan una buena atención al ciudadano
- Resumen.

DURACIÓN

30 horas lectivas

HOMOLOGACIÓN

Esta formación puede ser homologada por el Instituto Andaluz de la Administración Pública



Instituto Andaluz de
Administración Pública

SOBRE NOSOTROS

Égora tiene la consideración de **Centro o Entidad Colaboradora de la Junta de Andalucía** en materia de **Formación Profesional para el Empleo**. Contamos con dos centros presenciales acreditados por el **SEPE** para la impartición de Especialidades Formativas y Certificados de Profesionalidad. Por otro lado, somos una **entidad inscrita en el Registro Estatal de Entidades de Formación para el Empleo (FUNDAE)** con código 1475 para impartir, dentro de la iniciativa de Formación Programada por las Empresas, formación profesional para el empleo distinta de las especialidades formativas incluidas en el Catálogo de especialidades formativas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral y del artículo 14.3 del Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, que desarrolla la citada Ley.



Fundación Estatal

PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



CALIDAD

Égora plantea la calidad como un objetivo primordial, dirigiendo todos nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes, contribuyendo a su satisfacción. En este sentido, nuestra empresa tiene implementado un **Sistema de Gestión de la Calidad**, mediante el cual, **ÉGORA ASESORES DE FORMACIÓN, S.L. cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**, auditado anualmente por la empresa internacional certificadora **Bureau Veritas**. Contamos con un Departamento de Calidad formado por un equipo profesional cualificado, que garantiza un Sistema de Gestión de Calidad maduro y comprometido con las necesidades de nuestros clientes, asegurando que la formación impartida y servicios prestados cumplen con los requisitos explícitos e implícitos, legales y reglamentos particulares.



ADHESIONES

Égora pertenece a diferentes asociaciones e instituciones oficiales:

