

Atención al Ciudadano

Duración: 33 horas.

Modalidad: online

Contenidos

• 1. La Atención Personal al Ciudadano

- La Atención Personal al Ciudadano
- Introducción
- I.- La comunicación con el usuario
- II.- La comunicación con el usuario
- Escuchar al usuario
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
- Actividad: Conflictos entre residentes
- La expresión verbal
- La calidad de la voz
- Actividad: Exceso de Empatía
- I.- Comunicación no verbal
- II.- Comunicación no verbal
- III.- Comunicación no verbal
- I.- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- II.- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- Actividad: Herramientas Comunicativas
- Cómo tratar a los usuarios según su actitud
- El usuario que se da importancia y lo sabe todo

- El usuario riguroso y minucioso
- El usuario rudo y polémico
- El usuario hablador
- El usuario desconfiado y escéptico
- Actividad: Conflictos entre residentes
- Actividad: Paternalismo y Superioridad
- Situaciones
- Comentarios
- Actividad: Exceso de Empatía
- II.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- I.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- III.- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Recomendaciones finales
- Actividad: Conflictos entre compañeros
- Introducción
- Situación
- Comentarios
- Actividad – Diagnostica tu estilo de gestión de conflictos
- Test 1
- Test 3
- Test 2
- **2. La Atención Telefónica al Ciudadano**
 - La Atención Telefónica al Ciudadano
 - Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
 - La voz
 - La entonación
 - La articulación

- El lenguaje
- El lenguaje negativo
- El lenguaje positivo
- La escucha activa
- La escucha activa (II)
- Actitudes al Teléfono
- Actitudes al Teléfono (II)
- Actitud No defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Acogida
- Actividad: Técnicas de Gestión telefónica
- Descubrir necesidades
- Descubrir necesidades (II)
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Actividad: Gestión del conflicto telefónico
- Tratamiento de reclamaciones
- Tratamiento de reclamaciones (II)
- Tratamiento de reclamaciones (III)
- Tratamiento de reclamaciones (IV)
- Tratamiento de reclamaciones (V)
- Actividad: Modelos de usuario según necesidades
- Documentación
- Test 4