



Servicio de Formación

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN ENTORNO PRESENCIALES Y VIRTUALES.

ON LINE. 2024015

Modalidad: online (40 horas acreditadas)

Fechas: 1 al 30 de octubre de 2024

Fecha fin de plazo de inscripción: 15 de septiembre de 2024.

Destinatarios: Empleadas y empleados público de la Diputación de Toledo y sus centros dependientes.

OBJETIVOS:

Facilitar la comprensión en un todo coherente, por parte del personal de primera línea en atención al ciudadano, de la naturaleza de los cambios que se exigen a la Administración Pública, el por qué de estos y del rol protagonista que ellos mismos representan en ese cambio.

CONTENIDOS:

Unidad Didáctica 1: Comunicación entre el informador y el usuario

1. Concepto de comunicación
2. Los niveles de la comunicación
3. El feedback
4. La comunicación no verbal
5. Barreras a la comunicación: personales físicas y semánticas
6. Técnicas que favorecen el diálogo
7. La importancia del mensaje
8. Mensajes que obstruyen el diálogo
9. Comunicación oral y escrita

Unidad Didáctica 2: Quejas y Conflictos.

1. La queja
2. El iceberg de las quejas
3. ¿Por qué se quejan los usuarios?
4. Tratamiento de quejas
5. El conflicto
6. Modelos de resolución de conflictos
7. Comportamiento ante un interlocutor hostil
8. Qué no hacer ante un interlocutor hostil

Unidad Didáctica 3: La calidad en la atención al ciudadano. Conceptos básicos de calidad1

1. El concepto de calidad
2. La evaluación de los servicios públicos en España
3. Satisfacción del cliente
4. Los ciudadanos satisfechos
5. Principios para un servicio de calidad



Servicio de Formación

Unidad Didáctica 4: Atención telefónica y Virtual al ciudadano

1. Aspectos formales en el uso del teléfono
2. Elementos no verbales en el uso del teléfono
3. Habilidades clave en la comunicación telefónica: escucha activa y feedback
4. Fases de la conversación telefónica
5. Correo electrónico: protocolo de atención virtual mediante correo electrónico
6. Chat: protocolo de uso del chat
7. Redes sociales: protocolo de uso de los perfiles sociales
8. Videollamada