

PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2007
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: MAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Acción Formativa número:		Denominación: Atención Telefónica			
Destinatarios: Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla					
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	15	Total participantes:	15
Nº de horas por edición:	15	Total horas:	15		

Calendario previsto:

Objetivos:

- **Identificar** los fundamentos para proporcionar un servicio de alta calidad al ciudadano mediante la atención telefónica.
- **Adquirir y practicar** los conceptos y técnicas adecuadas para proporcionar una excelente atención al ciudadano
- **Responder** por medio de una comunicación clara y comprensible con el usuario
- **Manejar** e intentar solucionar los problemas de los usuarios vía telefónica
- **Transmitir** una imagen positiva vía telefónica, usar un lenguaje cercano en la resolución de problemas

Objetivos Específicos:

- Como objetivos de aprendizaje específicos se señala la familiarización con los conceptos esenciales a la atención telefónica (voz tono, lenguaje y mensaje) y los principios de comunicación.

Contenido:

- **Modulo 1.** El teléfono en la atención al ciudadano / usuario.
 - 1.1. Características de la atención telefónica
- **Modulo 2.** Comunicación: Elemento indispensable la atención telefónica.
 - 2.1. El proceso de comunicación.
 - 2.2. Técnicas y elementos de la Comunicación telefónica
 - 2.3. Tipos de Llamadas.
- **Modulo 3.** Pautas para mejor la atención telefónica en la Administración
 - 3.1. Normas generales ante el Teléfono.
 - 3.2. Características de la Voz
 - 3.3. Llamadas de Emisión y Recepción
 - 3.4. Consideraciones para una buena atención telefónica
- **Modulo 4.** Gestión de quejas y reclamaciones
 - 4.1. Técnicas para Superar las Objeciones
 - 4.2. Tratamiento de Reclamaciones
 - 4.3. Tipología del Interlocutor