

ACCIÓN FORMATIVA	ATENCIÓN AL USUARIO/A
Fechas de Ejecución	Del 17 de abril al 12 de mayo 2017
Lugar de Impartición	Semipresencial
Destinatarios	PAS
Duración en Horas	Online: 12 horas Presencial: 3 horas Talleres presenciales: <ul style="list-style-type: none"> - 24/04/2017. Campus de Sevilla. - 25/04/2017. Campus La Rábida. - 27/04/2017. Campus de Baeza. - 28/04/2017. Campus de Málaga.
Total Participantes	---
Nº de Ediciones	1
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las habilidades de atención al usuario/a. • Introducirse en la comprensión y la práctica de la teoría asertiva de la comunicación como método de atención al público. • Entender el tipo de actitud necesaria para una correcta empatía con el interlocutor/a. • Afrontar correctamente las situaciones de tensión en la atención personal y la gestión de conflictos con el/la usuario/a.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO/A. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de servicio. Nuestra misión. ✓ Calidad de servicio. Nuestro estilo. ✓ La relación de dependencia con las y los USUARIOS/As.

	<ul style="list-style-type: none"> • EL/LA USUARIO/A COMO CENTRO DE LA ACTIVIDAD DE LA UNIA. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Características de las y los USUARIO/As actuales. ✓ Adaptación a la diversidad de personas y grupos. ✓ ¿Cómo conseguir que salgan satisfechos/as? Las expectativas. ✓ Indicadores de calidad en la atención a las y los usuario/as. • LA ATENCIÓN TELEFÓNICA. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Especificaciones de la atención telefónica al usuario/a. ✓ La imagen en la comunicación telefónica. Elementos de la comunicación telefónica. ✓ La actitud ante el teléfono. Aspectos a evitar y a fomentar. ✓ El proceso de la comunicación telefónica. ✓ Protocolo de emisión y recepción de llamadas. • LAS RECLAMACIONES Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS CON USUARIO/AS. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipología de USUARIO/As. ✓ Definición de conflicto. ✓ Gestión constructiva del conflicto. ✓ Gestión de las reclamaciones.
Director	Avance-e Consultoría y Formación. Pilar Rubio López
Entidad / Formadores	Avance-e Consultoría y Formación. Docente: Inmaculada Delgado González