

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Código	10-018-FF	Denominación	ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Destinatarios	Empleados de las Administraciones Públicas que hayan de satisfacer –en persona o por otros medios– las demandas de información de los ciudadanos, ya sea de manera regular o esporádica.					
Nº Ediciones	1	Participantes por Edición	15	Total de Participantes	15	
Nº Horas por Edición	20	Total de Horas	20	LUGAR: NAVALMORAL DE LA MATA		
Objetivos:	Capacitar para hacer frente al proceso de atención al ciudadano con las herramientas informativas y actitudinales necesarias para satisfacer las demandas que éste plantee					
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 1. Introducción a la atención al ciudadano - 2. Proceso de atención al ciudadano - 3. Calidad en la atención al ciudadano - 4. Características de la atención al ciudadano - 5. Modos de informar - 6. Las Cartas de Servicios - 7. Unidades de información administrativa - 8. Iniciativas, reclamaciones, quejas y peticiones - ASERTIVIDAD Y HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN - 1. La Psicología como ciencia del comportamiento humano: Aprendizaje de conductas Concepto de proceso Concepto de pauta circular - 2. Teoría de la comunicación - 3. Comunicación no verbal - 4. Comunicación verbal 					