

ACTUALIZACIÓN EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO TELEFÓNICO

DIRIGIDO A:

- Personal de oficio. Telefonista
 - Auxiliar administrativo
 - Administrativo
- Tendrán preferencia los profesionales de la Centralita telefónica .
 - Dirigido a los profesionales que en sus funciones esté la atención telefónica.

OBJETIVOS:

Mejorar habilidades psicológicas y de comunicación, para elevar el nivel de eficacia y calidad de ésta en la atención al usuario.

CONTENIDO:

- COMUNICACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO
Habilidades sociales y estilos de comunicación . Eficacia y calidad de la comunicación.
- LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
Atención al usuario. Atención telefónica. Tipología de interlocutores
- LAS CLAVES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO
Niveles atencionales y escucha activa. Empatía e inteligencia emocional.
Asertividad
- LA ATENCIÓN AL USUARIO EN SITUACIONES CONFLICTIVAS
Usuarios. Afrontamiento de conflictos . Gestión de quejas y reclamaciones.

Fecha Límite de Inscripción: 07/05/2019

+info e inscripción

GESFORMA-SSPA

<https://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sevilla/sasformacion/huivr/gesforma/>