

ACTIVIDAD	ATENCIÓN TELEFÓNICA	
CLAVE LOCALIDAD/EDICIÓN	2013.00.B.06.01 Mérida	2013.00.B.06.02 Cáceres
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar un lenguaje más profesional. • Disponer un método de trabajo eficaz y de fácil aplicación • Optimizar el tiempo dedicado al teléfono con una correcta dirección de la conversación y manejo de situaciones difíciles. • Aprender y aplicar técnicas específicas de apoyo de atención al ciudadano. 	
CONTENIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de la comunicación telefónica. 2. Elementos de la comunicación telefónica. 3. El lenguaje telefónico. 4. Estructura de la llamada. 5. Técnicas específicas para situaciones concretas: Llamadas informativas. Llamadas conflictivas. Llamadas negativas. 	
PLAZAS	20 para cada edición	
DESTINATARIOS	Ordenanzas y Subalternos de la Junta de Extremadura.	
CALENDARIO Y LUGAR	Días 29 y 30 de abril Mérida	Días 2 y 3 de mayo Cáceres
HORARIO	De 9:00 a 14:00 horas los dos días	
DURACIÓN	10 horas	
FINANCIACIÓN	Fondos de Formación para el Empleo en las Administraciones Públicas	