

ACTIVIDAD	ATENCIÓN TELEFÓNICA
CLAVE LOCALIDAD/EDICIÓN	2014.00.B.11 Mérida
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: <ul style="list-style-type: none"> - Llamadas informativas. - Llamadas conflictivas. - Llamadas negativas.
PLAZAS	20
DESTINATARIOS	Ordenanzas y Subalternos de la Junta de Extremadura.
CALENDARIO Y LUGAR	Días 29 y 30 de mayo Mérida
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