



ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO DE LA AAPP MEJORAR LA RELACIÓN CON EL USUARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Objetivos:

- Conocer diversas técnicas que permitan una correcta utilización del teléfono como vehículo de atención al usuario.
- Practicar las técnicas que permitirán acertar en el contacto personal telefónico, analizando las situaciones habituales en las que se desenvuelve el trabajo para superar las inercias adquiridas.
- Establecer unos planteamientos o criterios comunes para la atención telefónica.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma.

Contenidos:

- El trato con el usuario.
- La imagen de la organización, la percepción de la calidad.
- Tipos y motivaciones de los usuarios.
- La comunicación y la relación con el usuario.
- Elementos de la comunicación telefónica.
- Atención y uso eficaz del teléfono.
- Comportamiento en situaciones conflictivas: atención correcta a las reclamaciones, a las objeciones y a los usuarios difíciles.

Duración:

15

Fechas:

Del 11-05-2015 al 13-05-2015

Horario:

De 9:00 a 14:00 horas



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO



COMUNICACIÓN ESCRITA

Objetivos:

Hacerse consciente de la importancia de comunicarse eficazmente por escrito en la Administración hoy.

Conocer los principios que sustentan la elaboración eficaz de informes.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Contenidos:

- Introducción.
 - Importancia de una comunicación escrita eficaz hoy en la administración.
 - ¿Qué es comunicar? Esquema de la comunicación escrita. Diferencias con la comunicación oral
- Fundamentos para una comunicación escrita eficaz
 - La situación comunicativa.
 - El autor.
 - El destinatario.
 - El objetivo de comunicación.
 - El mensaje.
- La planificación del informe.
 - Organizar el informe.
 - Seleccionar las ideas.
 - Organizar las ideas.
 - Conectar las ideas.
 - La estructura de un informe paso a paso.
- La redacción del informe.
 - La redacción.
 - Normas lingüísticas.
 - El léxico.
 - La frase.
 - El párrafo.
 - El texto.
 - Ejercicios.
 - La presentación del informe.
 - La revisión del informe.
 - Bibliografía.

Duración: 16

Fechas: Del 05-10-2015 al 08-10-2015

Horario: De 9:00 a 13:00 horas



COMUNICACIÓN TÁCTICA PARA AGENTES FORESTALES. NIVEL AVANZADO

Objetivos:

Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, pero desde un punto de vista muy práctico y aplicado al trabajo de seguridad.

Destinatarios:

Agentes forestales de la Dirección General de Medio Natural.

Contenidos:

- El uso apropiado de la presencia y de las palabras.
- Clasificación de las personas para alcanzar el cumplimiento de objetivos profesionales.
- Emplear la empatía estratégica para contactar con las necesidades del público.
- Clasificación de las situaciones profesionales.
- Como calmar a los demás, reducir resistencias y mantener el control de las situaciones profesionales.
- En qué momento las palabras fallan.

Duración:

20

Fechas:

Del 21-01-2015 al 23-01-2015

Horario:

De 9:00 a 13:00 horas y de 16:30 a 19:30 horas salvo el día 23 de 9 a 15 horas.



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO



COMUNICACIÓN TÁCTICA PARA AGENTES FORESTALES. NIVEL BÁSICO

Objetivos:

Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, pero desde un punto de vista muy práctico y aplicado al trabajo de seguridad.

Destinatarios:

Agentes forestales de la Dirección General de Medio Natural.

Contenidos:

- Explicar los objetivos de la Defensa Verbal & Persuasión.
- Rasgos de un buen profesional.
- Explicar las opciones de intervención (Pirámide uso recursos).
- 5 Situaciones cuando las palabras fallan.
- Opciones de Intervención.
- Frases tácticas (practicarlas).
- Explicar los hábitos mentales.
- Conociendo tus debilidades.
- Los tres tipos de personas.
- Las esquivas verbales.
- Explicar los tres principios de Método.
- Profesional del contacto.
- El arte de la representación (Diagrama).
- Los 8 pasos tácticos en parada y control.

Duración:

8

Fechas:

Del 12-03-2015 al 12-03-2015

Horario:

De 9:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 19:30 horas



COMUNICACIÓN TÁCTICA PARA PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN (DEFENSA VERBAL Y PERSUASIÓN)

Objetivos:

Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, pero desde un punto de vista muy práctico y aplicado al trabajo de un profesional que tiene que estar atendiendo al público.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja que entre sus funciones tenga atención al público.

Contenidos:

- El uso apropiado de la presencia y de las palabras.
- Clasificación de las personas para alcanzar el cumplimiento de objetivos profesionales.
- Emplear la empatía estratégica para contactar con las necesidades del público.
- Clasificación de las situaciones profesionales.
- Como calmar a los demás, reducir resistencias y mantener el control de las situaciones profesionales.
- En que momento las palabras fallan.

Duración:

20

Fechas:

Del 11-05-2015 al 14-05-2015

Horario:

De 9:00 a 14:00 horas



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO





COMUNICACIÓN TÁCTICA PARA PERSONAL DEL SAC

Objetivos:

Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, pero desde un punto de vista muy práctico y aplicado al trabajo de un profesional que tiene que estar atendiendo al público.

Destinatarios:

Personal del Servicio de Atención al Ciudadano.

Contenidos:

- El conflicto.
- Gestión del estrés.
- Funcionamiento del cerebro en situaciones de estrés.
- Ataques verbales.
- Curva del conflicto.
- El lenguaje.
- Paralingüística.

Duración:

4

Fechas:

Del 26-03-2015 al 26-03-2015

Horario:

De 16:00 a 20:00 horas



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO





ATENCIÓN AL CIUDADANO ON LINE (AULA ABIERTA)

Objetivos:

Realizar una correcta atención al ciudadano, haciendo hincapié en aspectos de suma importancia como pueden ser la relación administración-ciudadano, la comunicación, los servicios y fases en la atención, los errores y problemas más comunes, así como la calidad total.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Contenidos:

- La administración y el ciudadano.
- La comunicación verbal.
- Comunicación no verbal y escrita.
- Tipos de ciudadanos.
- Habilidades sociales en la atención al ciudadano.
- Necesidades y fases en la atención al ciudadano.
- El conflicto en la atención al ciudadano.
- La calidad en la atención al ciudadano.

Duración:

40

Observaciones:

Curso impartido a través de aula abierta

Fechas:

Del 16-02-2015 al 30-11-2015

Horario:

De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes y los fines de semana y festivos abierto todo el día



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO





ATENCIÓN TELEFÓNICA ON LINE

Objetivos:

Adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para mejorar la relación con el cliente, ofreciendo un servicio de calidad que consiga la gestión eficaz del mismo y la fidelización de los clientes.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Contenidos:

- La atención al cliente.
- La atención al cliente telefónico.
- La atención al cliente online.
- Tratamiento de dudas, objeciones, quejas y reclamaciones.

Duración:

20

Observaciones:

Curso impartido a través de aula virtual. Plazo de realización: 1 mes

Fechas:

Del 01-04-2015 al 30-04-2015

Horario:

De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos estará abierto durante toda la franja horaria.



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO



COMO ESCRIBIR EN INTERNET, REDACCIÓN 2.0 ON LINE

Objetivos:

- Comprender las diferencias existentes entre la escritura en los medios tradicionales y la escritura en Internet. Comprender el comportamiento del internauta ante un texto en pantalla y sus diferencias frente al lector tradicional.
- Escribir texto de calidad para Internet. Comprender el significado de usabilidad. Aprender las reglas que rigen la confección de un texto en la red. Optimizar los textos para los buscadores.
- Comprender la importancia de la búsqueda en Internet para un mejor desempeño de nuestro trabajo. Reconocer las fuentes confiables de información. Disponer de una serie de recursos on line de ayuda en nuestro trabajo.
- Saber las reglas que rigen los distintos formatos de Internet y aplicarlas para escribir textos y contenido apropiado. Aprender los conceptos básicos de Internet como netiqueta, spam, interactividad y saber lidiar con los mismos.
- Poner en práctica lo aprendido en el curso mediante la confección de un blog. Conocer las acciones aparejadas a la creación de un blog y que permiten su éxito: posicionamiento del mismo, seguridad, monetización etc.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Contenidos:

- Unidad didáctica 1: Introducción a internet. Comportamiento del usuario.
- Unidad didáctica 2: Texto de calidad en la web.
- Unidad didáctica 3: Búsqueda de información.
- Unidad didáctica 4: Escritura en los distintos formatos de internet.
- Unidad didáctica 5: Poniendo en práctica lo aprendido. Creación de un blog.

Duración:

20

Observaciones:

Curso impartido a través de aula virtual. Plazo de realización: 1 mes.

Fechas:

Del 01-05-2015 al 31-05-2015.

Horario:

De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos permanecerá abierto durante toda la franja horaria.



CÓMO HABLAR EN PÚBLICO ON LINE (AULA ABIERTA)

Objetivos:

Adquirir conocimientos específicos para enfrentarse a la situación de hablar en público, una tarea difícil para muchos. Aprender a conocer las diversas situaciones que se pueden dar, los miedos más comunes, las técnicas más eficaces para afrontar el reto, la importancia clave de la comunicación verbal y no verbal, si podemos utilizar la inteligencia emocional y PNL para conseguir motivar al público. Nuestra finalidad será hacer que nosotros y las personas que nos escuchan disfruten del momento, y para ello hemos de trabajar y avanzar poco a poco.

Destinatarios:

Aquellas personas que quieren introducirse en los conocimientos necesarios para mejorar la comunicación al hablar en público y hacerla más efectiva.

Contenidos:

- La comunicación y su importancia.
- La comunicación verbal al hablar en público.
- La comunicación no verbal al hablar en público.
- El discurso I.
- El discurso II.
- Miedo a hablar en público.
- Inteligencia emocional, PNL y hablar en público.
- El público. La motivación.

Duración:

40

Observaciones:

Curso impartido a través de aula virtual. Plazo de realización: 2 meses.

Fechas:

Del 16-02-2015 al 30-11-2015

Horario:

De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos permanecerá abierto durante toda la franja horaria.



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO





COMUNICACIÓN EFICAZ ON LINE (AULA ABIERTA)

Objetivos:

Conocer la importancia de la comunicación en el mundo actual, sobre todo en el ámbito laboral, descubriendo las partes en que se divide la comunicación, verbal y no verbal, las habilidades sociales, la comunicación efectiva, las barreras, los tipos de comunicadores y la importancia de la calidad en este ámbito, sin olvidar lo que supone todo esto en las relaciones interpersonales, tanto en el plano laboral como personal. Aprender lo que han supuesto las nuevas tecnologías en la modificación de nuestros hábitos comunicativos, exponiendo los riesgos y oportunidades que esto conlleva. Mejorar en todo lo que tenga que ver con la comunicación, será el objetivo principal.

Destinatarios:

Aquellas personas que quieren introducirse en los conocimientos necesarios para mejorar su comunicación y hacerla más efectiva.

Contenidos:

- La importancia de la comunicación, antecedentes y aspectos generales.
- La comunicación verbal: partes de la comunicación, niveles en la comunicación, tipos de comunicadores.
- Habilidades sociales y comunicación. La escucha activa y empatía.
- La comunicación efectiva en la empresa. Comunicación interna y externa. Los equipos de trabajo y el liderazgo.
- Comunicación no verbal: El concepto y la importancia de la comunicación no verbal. La kinesia.
- Comunicación no verbal; La paralingüística y proxémica. La comunicación escrita.
- Barreras, conflictos y miedos en la comunicación. Los rumores.
- La calidad de la comunicación en la empresa.
- Comunicación personalizada, personas con dificultades.
- Comunicación, inteligencia emocional y PNL.
- Comunicación y nuevas tecnologías I.
- Comunicación y nuevas tecnologías II.

Duración: 60

Observaciones: Curso impartido a través de aula virtual. Plazo de realización: 2 meses.

Fechas: Del 16-02-2015 al 30-11-2015

Horario: De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos permanecerá abierto durante toda la franja horaria.



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO





MECANOGRAFÍA POR ORDENADOR. NIVEL AVANZADO ON LINE

Objetivos:

Escribir con todos los dedos, sin mirar al teclado y a una velocidad mínima de 180-200 pulsaciones por minuto.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Contenidos:

- Fundamentos.
- Repaso con lecciones de Iniciación. Destreza.
- Perfeccionamiento.
- Números y Signos.
- Controles de Velocidad.
- Juego de habilidad.

Duración:

20

Observaciones:

Curso impartido a través de aula virtual. Plazo de realización: 1 mes.

Fechas:

Del 01-10-2015 al 31-10-2015

Horario:

De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos permanecerá abierto durante toda la franja horaria.



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO





ORTOGRAFÍA ON LINE

Objetivos:

Conocer las reglas básicas de la ortografía. Adquirir habilidades en el manejo de las letras, las tildes y los diferentes usos gramaticales.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Profesionales que quieran conocer los cambios que se han producido en los últimos años en las reglas ortográficas así como aquellos que quieran repasar conceptos o profundizar en el estudio de la ortografía a través de ejercicios prácticos.

Contenidos:

- Ortografía de las letras.
- Ortografía de las tildes.
- Y para terminar...pon a prueba tus conocimientos.

Duración:

20

Observaciones:

Curso impartido a través de aula virtual. Plazo de realización: 1 mes.

Fechas:

Del 01-04-2015 al 30-04-2015

Horario:

De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos permanecerá abierto durante toda la franja horaria.



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO





TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ON LINE

Objetivos:

Aprender a manejar situaciones motivadas por las quejas y reclamaciones de los clientes en distintas situaciones. Índice: gestión de quejas y reclamaciones; calidad en la atención al cliente; comunicación como clave de gestión de quejas y reclamaciones; técnicas de comunicación persuasiva en 'contacto telefónico' y 'cara a cara'.

Destinatarios:

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Contenidos:

- Gestión de quejas y reclamaciones.
- La calidad en la atención al cliente.
- La comunicación y la gestión de quejas y reclamaciones.
- Técnicas de comunicación persuasiva en 'contacto telefónico' y 'cara a cara'.

Duración:

30

Observaciones:

Curso impartido a través de aula virtual. Plazo de realización: 1 mes.

Fechas:

Del 01-11-2015 al 30-11-2015

Horario:

De 16:00 a 10:00 horas de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos permanecerá abierto durante toda la franja horaria.



CERTIFICADO
DE EXCELENCIA
RECONOCIMIENTO DE
ORO

