

DESARROLLO DE HABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Objetivos:	Conocer las técnicas y mecanismos psicológicos más eficaces para el tratamiento de las personas. Entrenar las habilidades necesarias para atender las situaciones propuestas por el administrado. Uso adecuado del teléfono como instrumento de atención y acogida del administrado.
Destinatarios:	Dirigido a personal de Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza que en su trabajo, tanto diaria como ocasionalmente tengan que acoger, recibir y cerrar situaciones con el público. Prioritario para personal destinado en el talleres de impresión y edición.
Duración:	15 horas.
Profesorado:	Gabinete de Psicología Sancho Recaj.
Certificado:	Se otorgará a los participantes Certificado de Asistencia y Aprovechamiento, siendo requisito necesario para obtenerlo la asistencia a clase durante al menos el 90% del horario lectivo y la superación de las pruebas de evaluación de conocimientos que se realicen en el curso.
Contenidos:	<ol style="list-style-type: none">1. Atención presencial en el puesto de trabajo.<ol style="list-style-type: none">1.1. La comunicación no verbal.1.2. Tipología y clasificación de los clientes.1.3. Expresión oral.1.4. Reclamaciones y quejas.2. Desarrollo personal y del propio potencial.<ol style="list-style-type: none">2.1. Pensamiento positivo.2.2. Entrenamiento asertivo.3. Uso eficaz del teléfono<ol style="list-style-type: none">3.1. Atención telefónica e imagen de servicio.3.2. Errores frecuentes: como superarlos.3.3. Lenguaje telefónico adecuado.3.4. Transformación del lenguaje negativo a positivo.