

## DESARROLLO DE HABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

<b>Objetivos:</b>	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.
<b>Destinatarios:</b>	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.
<b>Duración:</b>	15 horas.
<b>Profesorado:</b>	Gabinete de Psicología Sancho Recaj.
<b>Certificado:</b>	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.
<b>Contenidos:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atención presencial en el puesto de trabajo.<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. La comunicación no verbal.</li><li>1.2. Tipología y clasificación de los clientes.</li><li>1.3. Expresión oral.</li><li>1.4. Reclamaciones y quejas.</li></ol></li><li>2. Desarrollo personal y del propio potencial.<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Pensamiento positivo.</li><li>2.2. Entrenamiento asertivo.</li></ol></li><li>3. Uso eficaz del teléfono<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Atención telefónica e imagen de servicio.</li><li>3.2. Errores frecuentes: como superarlos.</li><li>3.3. Lenguaje telefónico adecuado.</li><li>3.4. Transformación del lenguaje negativo a positivo.</li></ol></li></ol>