

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO (ON LINE)

Objetivos generales en base a competencias.

Con esta actividad formativa, se pretende conseguir que los participantes amplíen los conocimientos previos sobre conceptos claves, desarrollen competencias profesionales en las diferentes conductas, refuercen las habilidades personales necesarias y, consoliden y/o cambien actitudes a favor de una mejor calidad en la comunicación y atención al usuario.

Calendarización:

FECHA INICIO	FECHA FIN	HORARIO	Nº HORAS	PERFIL PROFESIONAL
03/03/2014	31/03/2014	Campus virtual Consultores M&TT	30	Profesionales de gestión y servicios generales

Contenidos:

- 1. Introducción a la calidad de servicio:** La orientación al usuario. Qué es calidad en el servicio. El modelo SERVQUAL de calidad del servicio. Las tres calidades.
- 2. Estilos de atención al usuario:** Las tres Aes. El protocolo y la cortesía en el trato al usuario. Autodiagnóstico, tu estilo de atención al usuario. Percepción de cada estilo.
- 3. Comunicación con el usuario:** El proceso de comunicación con el usuario. Barreras usuales. Destrezas de comunicación y lenguaje positivo.
- 4. Asertividad en el trato al usuario:** Utilidades de la asertividad. Las técnicas asertivas. Los tres pasos de la asertividad. Tipos de comportamientos ante situaciones difíciles.
- 5. Manejo del conflicto:** Mensajes claves y leyes del conflicto
- 6. Atención telefónica y no presencial al usuario.**

Organizado bajo el marco del IV acuerdo de formación continua en las administraciones públicas

Organiza:	UNIDAD INTEGRADA DE FORMACIÓN
Autoriza:	SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Financia:	MAP
Reconocimiento interés docente sanitario	Concedido por la Dirección General de Calidad, Investigación, Desarrollo e Innovación de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.
Fechas y horarios:	Del 3 al 31 de marzo de 2014
Lugar:	Campus Virtual Consultores M&TT (recibirán correo electrónico con enlace para acceder al campus)
Nº de alumnos:	30
Docentes:	Luís Ángel Fatás Granada. Licenciado en Psicosociología.
Inscripciones:	Presentación de solicitudes en el modelo establecido hasta el día 21 de febrero de 2014
Lugar de presentación:	Registro de Entrada del Hospital U. Reina Sofía