



FICHA TÉCNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Denominación de la Acción Formativa	TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO
--	---

Descripción de la Acción Formativa	
Modalidades:	A distancia
Nº de Horas:	80 horas
Material:	Pack de formación, manual

Objetivo del Curso

El objetivo de este curso es definir y defender la eficiencia y la calidad de los servicios públicos a partir del concepto de organización administrativa, así como analizar los procedimientos, instrumentos y recursos que potencian la capacidad organizativa de las personas en el desempeño de sus funciones laborales.

Contenidos

El Recurso del Tiempo en el Rendimiento del Trabajo. Comunicación Interpersonal. Comunicación Escrita. Organización, Distribución y Simplificación del Trabajo. Trabajo en Equipo y Participación Eficaz. El Estrés, la Ansiedad y las Habilidades Sociales. El Estrés Laboral. La Autoestima, Marco de la Referencia desde el cual el Hombre se Proyecta. La Autoestima en las Relaciones Interpersonales. Técnicas de Autocontrol Emocional. Técnicas Cognitivas. El Fenómeno de la Comunicación Humana. La Atención y Trato al Ciudadano. Trato de Quejas y Manejo de Conflictos. La Capacidad Profesional, la Motivación y la Actitud del Informador en la Interacción Social. Calidad, Satisfacción Laboral y Habilidades Sociales para la Atención al Ciudadano.

TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

