

## Atención Presencial, Telefónica y por Internet al Ciudadano



### Objetivos

Acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que éste tiene y cubrirlas de la mejor manera posible. Conocer la importancia que una comunicación satisfactoria tiene en el desarrollo de su trabajo, así como los diversos tipos de ciudadanos y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.

### Contenidos y estructura del curso

1- La administración y el ciudadano 2- La comunicación verbal 3- Comunicación no verbal y escrita 4- Tipos de ciudadanos 5- Habilidades sociales en la atención al ciudadano 6- Necesidades y fases en la atención al ciudadano 7- El conflicto en la atención al ciudadano 8- La calidad en la atención al ciudadano 9- Atención telefónica, elementos claves 10- Atención por internet

### Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería



