



C15-008

Curs semipresencial:  
Taller d'atenció a la  
ciutadania

## ALTRES DADES

Durada: 23 h (10.30 h presencials i  
12.30 h virtuals)

Dies: del 15 d'abril al 3 de juny

Sessions presencials: 29 d'abril, i 13 i  
20 de maig

Horari: de 16.30 a 20 h

Lloc: Tarragona

Places: 25

ÀMBIT COMUNICACIÓ I HABILITATS

## PROGRAMA

### MÒDUL 1 / Qualitat i atenció al ciutadà

- L'atenció al client com a característica de qualitat
- Actituds i habilitats en l'atenció al públic

### MÒDUL 2 / La comunicació interpersonal i l'atenció al públic

- Característiques de la comunicació en atenció al públic
- Habilitats de comunicació de la persona que fa l'atenció al públic

### MÒDUL 3 / El procés d'atenció al ciutadà

- Iniciar el contacte
- Obtenir informació
- Satisfer la necessitat
- Finalitzar

### MÒDUL 4 / Resolució de situacions conflictives

- Dinàmica de les situacions conflictives
- Tipus de respostes davant la situació conflictiva
- Aplicació de la resposta assertiva

## OBJECTIUS

- Comprendre el concepte de qualitat en l'atenció ciutadana i millorar les habilitats necessàries per donar una atenció al públic de qualitat.
- Desenvolupar habilitats comunicatives per dur a terme comunicacions eficaces i eficients amb la ciutadania.
- Conèixer i posar en pràctica els elements del procés d'atenció a la ciutadania a les diferents situacions que es presenten en l'Administració Local.
- Aprendre a manejar diferents tipus de situacions conflictives i a donar la resposta més adequada.

## DESTINATARIS

Personal de les entitats locals que fan atenció al públic.

## METODOLOGIA

La metodologia de treball és dinàmica i participativa, centrada en casos i exercicis pràctics aplicables a la realitat quotidiana dels llocs de treball dels assistents.

Es necessita disposar d'ordinador amb connexió a Internet.

AFEDAP / Acord de formació per als empleats de les administracions públiques - 2015  
Diputació de Tarragona i Associació Catalana de Municipis