



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2016

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: **ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

Acción Formativa nº	Denominación:	Atención e Información al Ciudadano. Gestión de Conflictos en la Atención al Público desde la Calidad Total (ON LINE)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40
Nº de Horas por Edición	30	Total Horas	30		

Del 25 de Abril al 6 de Mayo

Objetivos:

Conseguir comprender la metodología a seguir y herramientas de la Calidad Total para desarrollar un trabajo en la atención al público eficaz.

Contenidos:

El trabajo en la atención a la ciudadanía desde un enfoque interdisciplinar desde la Calidad Total.

Gestión y organización del tiempo.

El conflicto estudio y práctica de casos reales.

Resolución de problemas y toma de decisiones: estudio de casos reales y práctica.

Competencias emocionales y habilidades sociales para la mejora en la resolución de conflictos.