



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2019

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS MAP

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Acción Formativa nº	Denominación:	Estrategias Emocionales y Habilidades Sociales en la Atención al Público (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 4 al 17 de Noviembre

Contenidos:

TEMA I: Introducción a las Estrategias Emocionales y Habilidades Sociales en la Atención al Público

TEMA II: Iniciación a las Habilidades Sociales

TEMA III: La Atención al Ciudadano a Través de las Habilidades Sociales

TEMA IV: Las Habilidades Sociales en la Prestación de Servicios al Ciudadano