



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2021

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGFP
ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS MAP
ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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		

Fecha de Impartición: Del 18 al 31 de Octubre

Contenidos:

Unidad 1.- Introducción a las Estrategias Emocionales y Habilidades Sociales en la Atención al Público

Unidad 2.- Iniciación a las Habilidades Sociales

Unidad 3.- La Atención al Ciudadano a Través de las Habilidades Sociales

Unidad 4.- Las Habilidades Sociales en la Prestación de Servicios al Ciudadano

Unidad 5.- Las Estrategias Emocionales y Habilidades Sociales en la Atención al Público