



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2023

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

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

Acción Formativa nº	Denominación:	ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA (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 5 al 18 de Junio

Contenidos:

Unidad 1.- Características de la comunicación telefónica.

- 1.1 La importancia de la comunicación telefónica y sus características esenciales.
- 1.2 Comunicación eficaz en la Administración.
- 1.3 Problemas habituales.
- 1.4 Protocolo para recibir llamadas.
- 1.5 Protocolo para realizar llamadas.

Unidad 2.-Componentes de la atención telefónica.

- 2.1 La voz: tono, timbre, velocidad, pronunciación.
- 2.2 El lenguaje.
- 2.3 La Actitud positiva al teléfono.
- 2.4 Habilidades de comunicación. La escucha activa.
- 2.5 Elementos que dificultan la escucha activa.
- 2.6 Cómo tratar y redactar correos electrónicos.

Unidad 3.- Descripción del proceso de atención telefónica.

- 3.1 Introducción.
- 3.2 Acogida de la llamada.
- 3.3 Desarrollo de la información.
- 3.4 Gestión de las quejas o reclamaciones.
- 3.5 Suministrar ayuda.
- 3.6 Despedida.

Unidad 4.- Detecta los puntos fuertes y débiles de la atención telefónica.

- 4.1 Cómo autoevaluar la eficacia al teléfono.
- 4.2 Cuestionario de escucha activa.
- 4.3 Errores a evitar en la interacción telefónica.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia y Administración Pública
DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
Centro de Estudio y Formación



- 4.4 Recomendaciones para mejorar la eficacia de las llamadas.
- 4.5 El uso de la inteligencia emocional.

Unidad 5.- Información administrativa.

- 5.1 Que entendemos por Administraciones Públicas y como se clasifican.
- 5.2 La información general y la información particular.
- 5.3 Derechos de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con la Administración.
- 5.4 La Administración Multicanal.
- 5.5 Fuentes de Información en las Administraciones Públicas.