



# Curs: Atenció al públic per al personal d'administració i serveis (PAS)

24 i 31 de gener, 7 de febrer de 2019

## Presentació

La comunicació amb l'alumnat i les famílies és una habilitat professional que no hem de descuidar. L'atenció que fem, tant en persona com per telèfon o per escrit, és una forma de comunicar, i convé oferir una imatge i unes formes adequades a la professionalitat que el centre o institució vol oferir.

Aquesta formació pretén facilitar tècniques i estratègies per a l'excel·lència en l'atenció a clients potencials i als que ja ho són, i s'adreça al personal de recepció, secretaria i administració, ja que a l'escola tothom comunica i dona una imatge.

## Destinataris

Personal d'administració i serveis que atén directament les famílies i que vulgui adquirir habilitats i tècniques per desenvolupar la seva tasca.

## Objectius

1. Prendre consciència de la qualitat en l'atenció a les famílies.
2. Aplicar tècniques i estratègies apropiades d'atenció al client.
3. Conèixer i gestionar l'excel·lència en l'atenció a les famílies.

## Continguts

- ✓ **La identitat professional, la identitat corporativa i l'atenció al client.**
  - Delimitació de trets professionals i corporatius.
  - Perfil de client i el seu tractament.
  - Informació i comunicació sobre el servei que oferim.
- ✓ **Gestió emocional com a base per a la comunicació de qualitat**
  - Autocontrol: gestió de les emocions negatives que repercuteixen en la gestió i en la relació amb els companys i amb el client.
  - Automotivació: per obtenir la màxima qualitat en les tasques, voluntat de servei i mantenir una actitud proactiva.
  - Escolta activa, atenta i respectuosa
  - Empatia amb l'interlocutor
  - Saber preguntar per conèixer les necessitats del client i aclarir missatges incomplets o ambigus
  - Assertivitat: com donar una resposta negativa, com reaccionar davant d'una situació de tensió
- ✓ **Tècniques d'atenció telefònica**
  - L'atenció telefònica en el marc de la imatge corporativa
  - Pautes generals de l'atenció telefònica
  - Tipologies de trucades
  - La veu professional
  - Gestionar trucades difícils o conflictives
  - Atendre queixes i reclamacions
  - Guió telefònic
- ✓ **Atenció presencial**
  - Com atendre una persona a recepció.
  - L'acollida i la benvinguda.
  - Els fonaments de l'amabilitat i la cortesia.
  - Errors que cal evitar per no perjudicar la imatge de l'escola.
  - El llenguatge no verbal en l'atenció al client
- ✓ **Atenció a través de l'escriptura**
  - Ús del correu electrònic: pautes de cortesia, imatge a través de la forma i del contingut.
  - Altres formes de relació escrita amb el client

## **Formador**

**Carlos van Oosterzee**, Formador-Coach en Comunicació, Lideratge i Creativitat. Experiència com a coach en habilitats comunicatives, creixement, creativitat, marca personal, lideratge i gestió de grups. *Speaker* en esdeveniments i mitjans de comunicació.

## **Lloc de realització**

**Col·legi Dr. Masmitjà**. Joan Maragall, 56. 17002 Girona

## **Calendari i horari**

**Dates:** 24 i 31 de gener, 7 de febrer de 2019

**Horari:** 10.00 a 14.00h

**Modalitat:** presencial

**Durada:** 12 hores

## **Inscripció**

### **Preu i inscripcions**

- L'import d'aquesta acció formativa és de **106** euros per participant.
- Hi ha un **25% de descompte per als participants autònoms de les entitats adherides a la FECC.**
- **Aquesta formació és bonificable, per un import màxim de 104 euros per participant però que compleixi totes les condicions** (veure l'apartat "Bonificacions de la matrícula")
- Les sol·licituds d'inscripció a accions formatives es formalitzaran a través del formulari que trobareu a la web de la FECC en l'apartat *Formació*.
- Per a escoles adherides a la FECC, quan rebeu la factura (un cop iniciat el curs) us hi indicarem la forma de pagament (habitualment mitjançant REBUT DOMICILIAT al C/C de l'escola).
- Si l'escola no es fa càrrec del pagament o no es pertany a cap escola adherida a la FECC, haureu de:
  1. Fer la inscripció a través del web
  2. Fer la transferència per l'import de l'activitat (amb les instruccions que rebreu per correu electrònic)
  3. Enviar el comprovant de la transferència a [formacio@escolacristiana.org](mailto:formacio@escolacristiana.org) o per fax al n 933426546 (us recomanem que el dugueu el dia de l'acció formativa)  
Un cop fet això, rebreu un correu de validació de la inscripció.
- El període hàbil d'inscripció es clourà 7 dies abans de l'inici de l'acció formativa (o quan ja no quedin places disponibles). Les accions que no tinguin el nombre mínim d'inscripcions s'hauran de suspendre, prèvia comunicació a les persones inscrites.

### **Baixes**

- Si es notifica la baixa a la FECC per correu electrònic 7 dies abans de l'acció formativa, no es facturarà la formació i en cas d'haver fet el pagament es retornarà l'import. En cas de comunicar per escrit la baixa entre 7 dies abans de l'inici i el dia anterior, es cobrarà un 20% de l'import del curs. En cas d'avisar el mateix dia o bé no assistir al curs, es cobrarà tot el preu del curs.

### **Documentació a lliurar el primer dia de l'acció formativa (IMPRESINDIBLE)**

- El full d'inscripció signat i segellat pel titular del centre. Aquest full podeu obtenir-lo un cop us haguem confirmat la vostra inscripció anant a l'apartat *Formació* de la pàgina web, entrant a "cursos en els quals la teva inscripció ha estat acceptada" i clicant al símbol (+).
- El certificat de cost salarial del participant (**excepte** autònoms i participants d'entitats no adherides a la FECC i que no han demanat que els tramitem bonificació). **El model podeu obtenir-lo al web.** A l'esquerra de la pàgina d'inici veureu "Informació i Document." Cliqueu a sobre i sortirà un llistat on apareix "Àrea Educativa". Cliqueu a sobre i us sortirà "Gestió de serveis educatius". Dins hi trobareu la plantilla de Cost Salarial.

### **Certificat d'assistència**

Per rebre el certificat d'assistència cal haver assistit a un 75% de la docència presencial i en cas que hi hagi teleformació haver aprovat també aquesta part (segons la valoració del formador). També és imprescindible haver lliurat el full d'inscripció.

### Bonificacions de la matrícula

- **IMPORTANT!** Per bonificar aquesta formació cal disposar de remanent de crèdit de formació. Si voleu que us consultem el crèdit que us queda per aquest any, feu-nos un correu a [gestio@escolacristiana.org](mailto:gestio@escolacristiana.org)
- Per tal de poder-ho bonificar cal haver fet prèviament els tràmits. Nosaltres realitzem automàticament els tràmits per a les escoles adherides a la FECC, i un cop finalitzada la formació us enviarem l'import exacte a bonificar. Si no sou entitat adherida a la FECC però voleu que us fem aquesta gestió cal que ens ho demaneu a: [gestio@escolacristiana.org](mailto:gestio@escolacristiana.org)
- L'aplicació d'aquesta bonificació està subjecta a la normativa de bonificacions de la *Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE)*:  
No podran ser objecte de bonificació: les inscripcions fora de termini, les participacions que no arribin al 75% d'assistència de la part presencial del curs, la no superació de la part de Teleformació, en cas que n'hi hagi, la participació dels Autònoms, les inscripcions en les quals el participant (particularment) hagi pagat alguna quantitat.
- L'acció formativa que sigui objecte de bonificació haurà de ser comunicada abans d'iniciar-se a la representació legal dels treballadors per escrit. A la FECC tenim a la vostra disposició un model per fer aquesta comunicació.
- La FECC comunicarà a l'escola, per correu electrònic, l'import i el període per realitzar la bonificació. Aquesta comunicació es farà un cop hagi finalitzat el curs.



<http://blogs.escolacristiana.org/formacio>

Accediu a l'[Espai de Formació](#) de la Fundació Escola Cristiana per veure un [llistat de tots els cursos](#) amb inscripció oberta.

Per inscriure-us als cursos haureu d'estar registrats com a usuaris al web de la Fundació. Si no ho esteu caldrà que **tramiteu l'alta d'usuari** al web [www.escolacristiana.org](http://www.escolacristiana.org), a la secció "**Serveis bàsics**", apartat "**Alta d'usuaris**".