



# Curs: Atenció al Públic per al personal d'administració i serveis

6, 13 i 20 de novembre de 2019

## Presentació

Com a cara visible de l'escola, l'empresa o la institució, les persones que tractem amb els clients finals, clients externs (les famílies) o el client intern (els companys i proveïdors) hem de buscar l'excel·lència en el tracte i en la comunicació.

L'atenció que donem tant en persona com per telèfon o per escrit és una forma de comunicar; convé oferir una imatge i unes formes adequades a la professionalitat que el centre o institució vol oferir a l'entorn.

Posar el focus en com ens comuniquem ens ajudarà a adoptar una nova visió sobre la nostra feina i a aportar-hi més valor per tal de ser el punt de trobada entre els objectius del centre i el client.

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

## Destinataris

Personal d'administració que atén directament les famílies i d'altre personal extern que tingui l'objectiu d'adquirir habilitats i tècniques per desenvolupar-ne les tasques.

## Objectius

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

## Continguts

- Identitat professional i identitat corporativa
- Autoanàlisi comunicativa
- Anàlisi de l'entorn professional
- Les habilitats comunicatives en l'entorn professional
- Escolta activa, empatia i assertivitat
- Estils comunicatius i registres professionals
- Trets comunicatius de l'atenció al públic: aspectes verbals i no verbals
- Atenció presencial, telefònica i per escrit
- Intel·ligència emocional aplicada a la feina
- Relacions personals i professionals a la feina
- Dinàmiques d'anàlisi de l'atenció al públic
- Actituds i recomanacions per a l'atenció al públic
- Motivació i automotivació
- Tipologia de clients i com oferir una millor atenció
- L'atenció al client en el nostre entorn
- Pràctiques d'observació i anàlisi de l'atenció professional

## Formador

**Carlos van Oosterzee**, formador-coach en Comunicació, Lideratge i Creixement Personal i Professional. 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

Fundació Escola Cristiana de Catalunya (carrer dels Àngels, 18, 4a planta. 08001 BCN)

[Mapa del lloc](#)

## Calendari i horari

**Dates:** 6/11/19 – 13/11/19 – 20/11/19  
**Horari:** 09.30 a 13.30h  
**Modalitat:** presencial  
**Durada:** 12 hores

# Inscripció

## Preu i inscripcions

- L'import d'aquesta acció formativa és de **132€ 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 119€ 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 (IMPREScindible)

- 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 (+).
- Document d'Informació a la Representació Legal dels Treballadors (només per als participants dels centres que bonifiquin). **El model podeu obtenir-lo al web, clicant a:** <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/aspectes-practics/> En cas que el centre bonifiqui i que ja s'hagi lliurat aquest document en un curs anterior fet dins l'actual exercici no cal que el torneu a portar.
- 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, clicant a:** <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/aspectes-practics/>

## 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'usuari**".