



24130.04

Presencial

ATENCIÓ AL PÚBLIC PER AL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS

Àrea: Gestió i organització de centres
#PAS

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 clients interns (els companys i proveïdors) hem de buscar l'excel·lència en el tracte i en la comunicació.

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 mostrar a l'entorn.

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 eines per a una millora en la comunicació i les relacions

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 les seves tasques.

OBJECTIUS

- Prendre consciència i ubicar la qualitat en l'atenció al públic.
- Aplicar tècniques i estratègies apropiades per a l'atenció al públic.
- Conèixer i gestionar la pròpia comunicació professional.
- Implementar millores actitudinals envers l'atenció al públic.

CONTINGUTS

1. Els reptes de l'atenció al públic
2. L'àmbit personal i l'àmbit professional
3. L'entorn professional
4. Els valors de l'organització
5. Coneguem els destinataris de la nostra atenció
6. L'atenció presencial, telefònica i per escrit
7. Quina és la imatge comunicativa que projecto?
8. Què és la comunicació sostenible?
9. Els diferents estils comunicatius, els registres professionals i la flexibilitat
10. Intel·ligència emocional aplicada a l'atenció al públic
11. Anàlisi de les relacions professionals
12. Gestió de la imatge personal per a l'atenció al públic
13. Actituds i recomanacions per a l'atenció al públic
14. Motivació i automotivació
15. Tipologia de clients i com oferir una millor atenció
16. Pràctiques d'observació i anàlisi de l'atenció professional
17. Protocols d'atenció al públic
18. Pla d'acció per a implementar millores en la nostra feina

FORMADOR

Carlos van Oosterzee, Formador-Coach en Habilitats de Comunicació, Lideratge i Creixement Personal i Professional. Experiència com a coach en habilitats comunicatives, creixement, creativitat, marca personal, lideratge i gestió de grups. Col·laborador en diferents mitjans de comunicació.

INICI

23 d'octubre de 2024

FI

6 de novembre de 2024

DURADA

12 hores

CALENDARI I HORARI

Sessions presencials:

23 i 30 d'octubre

6 de novembre

De 10.00 a 14.00 hores

MODALITAT

Presencial

LLOC D'IMPARTICIÓ

INSTAL·LACIONS FECC

C. dels Àngels, 18 4a planta
08001 Barcelona

Aquesta formació es realitzarà mitjançant aula virtual
Abans del curs els participants rebran un mail amb instruccions per accedir a la plataforma de la formació.

PREU

198,00€

Veure l'apartat condicions econòmiques

FINANÇAMENT

Bonificable

Veure l'apartat condicions econòmiques

FORMADOR



Carlos van Oosterzee

INSCRIPCIÓ I CONDICIONS ECONÒMIQUES

Preu i inscripcions

- L'import d'aquesta acció formativa és de **198,00€ 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 171,60€ per participant** (sempre que es compleixin 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 www.escolacristiana.org en l'apartat Formació. O accedint directament a: <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/llistat-de-cursos/>
- **En el cas d'escoles adherides a la FECC**, i si el participant no ens ha indicat el contrari, facturarem l'import d'aquesta formació a l'escola/entitat un cop iniciat el curs (allà us indicarem la forma de pagament, habitualment mitjançant REBUT DOMICILIAT).
- **Si l'escola NO es fa càrrec del pagament o el participant NO pertany a cap escola adherida a la FECC** (cal que ens ho indiqueu fent un mail a formacio@escolacristiana.org) caldrà que, un cop realitzada la inscripció, seguiu les instruccions del correu que rebreu, en el qual, i si queden places disponibles, us indicarem que feu una transferència per l'import de l'activitat al número de compte ES32 2100-3200-94-2201233517, indicant en el concepte el codi del curs i els vostres cognoms. Haureu d'enviar el comprovant de la transferència a formacio@escolacristiana.org.
- El període hàbil d'inscripció es clourà **quan ja no quedin places disponibles** i, com a molt tard, dos dies abans de l'inici de l'acció formativa. 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 **3 dies abans** de l'inici 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 3 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 enviar a la FECC prèviament a la realització del curs (IMPREScindible)

- **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 "**Usuaris registrats**" i clicant 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 l'entitat ja hagi lliurat aquest document en un curs anterior fet dins de l'actual exercici, no cal tornar-lo a lliurar.
- **Certificat de cost salarial** del participant (excepte autònoms i participants d'entitats no adherides a la FECC, o participants que hagin demanat expressament que NO 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 o de les aules virtuals, i en cas que hi hagi teleformació haver aprovat també aquesta part (segons la valoració del formador). També és imprescindible haver lliurat la documentació del curs (documentació indicada a l'apartat anterior).

Bonificacions de la inscripció

- **IMPORTANT!** Per bonificar aquesta formació cal que l'entitat/escola disposi 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)
Per tal de poder-vos bonificar l'import corresponent, 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 (cost de la gestió: 12,5€/participant) cal que ens ho demaneu a: gestio@escolacristiana.org
- L'aplicació d'aquesta bonificació està subjecta a la normativa de bonificacions: *Real Decreto 694/2017, de 3 de julio* i *Ley 30/2015, de 9 de septiembre*
No podran ser objecte de bonificació: les inscripcions fora de termini, les participacions que no arribin al 75% d'assistència de la part presencial o aula virtual, 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.