

## Curs sobre la professionalització del personal d'atenció al ciutadà i la qualitat del servei



### Presentació

Acció formativa orientada a oferir recursos que milloren professionalització del personal en contacte directe amb el ciutadà per tal de la millorar la qualitat del servei i que aporten un valor afegit a l'organització.

### Objectiu general

Els objectius de l'activitat són que els participants:

- millorin les seves competències professionals en relació l'atenció al ciutadà i

- es sensibilitzin de la importància que té la prestació d'uns serveis públics de qualitat i, per tant, de la necessitat de millorar-ne la qualitat.

### Metodologia

L'activitat es desenvolupa mitjançant una metodologia interactiva i participativa, amb treballs i jocs individuals i grupals per afavorir la participació dels alumnes i per a facilitar la transferència dels aprenentatges.

No es tracta "d'aprendre conceptes" per a emmagatzemar-los, sinó de "vivenciar-los" a efectes de ser capaços de treballar amb ells i és per això que el taller es planteja com un espai pràctic de reflexió i discussió orientat a compartir i afavorir l'intercanvi d'experiències per a millorar conjuntament.

### Destinataris

Aquesta activitat s'adreça a tots aquells professionals que vulguin adquirir eines per tal de millorar la qualitat del servei en l'atenció a ciutadà.

### Continguts

1. La comunicació en l'atenció al ciutadà i la imatge de l'Administració
2. El personal d'atenció al ciutadà. Professionalització: perfil i característiques.
3. Les necessitats bàsiques dels ciutadans
4. Les fases de l'acollida personalitzada
  - Rebre el ciutadà
  - Desenvolupament del procés comunicatiu
  - Acomiadar-se del ciutadà
  - Errors que cal evitar
5. La influència de les actituds personals en la Comunicació assertiva i empàtica
6. Els tipus de ciutadans. Atenció al públic culturalment divers. Recomanacions d'actuació.
7. El concepte de qualitat de servei i com es crea una imatge de qualitat

### Calendari, horari i lloc

✓ DATES:

15, 16, 17 i 18 de juny de 2010

Horari: de 16 a 20 hores

✓ L'activitat es desenvolupa amb un total de 16 hores lectives

✓ LLOC: Consell Insular d'Eivissa

### Docent:

- Imma Domínguez Domínguez  
Pedagoga – Tècnica de Formació  
Docent de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya