



PLA DOCENT

Atenció telefònica i comunicació

Presentació

Taller amb una orientació molt pràctica que té com a finalitat entrenar i desenvolupar les habilitats i protocols per aconseguir una comunicació efectiva en l'atenció telefònica a persones usuàries des de qualsevol lloc de treball municipal. Per això, és una proposta formativa on les persones participants prendran un rol actiu exercitant les seves destreses comunicatives en les sessions de videoformació, a més de realitzar activitats de reflexió i anàlisi entre sessions.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Taller

Canal

Videoformació +
en línia

Requeriments dels destinataris/es

Es requereix que els participants tinguin la càmera activada durant tota la sessió. Aquesta mesura permet assegurar una experiència d'aprenentatge més interactiva i efectiva.

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

Temporalització



PLA DOCENT

Durada total:

16 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 12

Hores de treball virtual: 4

Programació setmanal orientativa:

5 setmanes

Calendari setmanal:

OBERTURA AV

- 7 dies abans de la 1a setmana

1a Setmana

- Lliurament activitat 1

2a Setmana

- Sessió 1. Videoformació (2 h)

- Lliurament activitat 2

3a Setmana

- Sessió 2. Videoformació (2 h)

- Lliurament activitat 3

4a Setmana

- Sessió 3. Videoformació (2 h)

- Lliurament activitat 4

5a setmana

- Fi activitat

- Tancament aula virtual

Logística

Aula Física

PLA DOCENT

Ordinador participant Programari



Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.11231CEAT

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics



Costos addicionals

Objectius

- Utilitzar tècniques de comunicació verbal i d'informació per adaptar el missatge i l'estil de la comunicació a les característiques de l'interlocutor(a).
- Conèixer i aplicar la importància de la comunicació empàtica, la preparació i l'elaboració del discurs, les característiques de la comunicació telefònica...).
- Conèixer i aplicar els elements importants que ens ajuden a ser eficaços en la comunicació.
- Desenvolupar una atenció telefònica de qualitat.
- Descriure en el seu dia a dia les noves capacitats adquirides i plantejar-les als/a les responsables.
- Aplicar la nova experiència en aquest àmbit aprofitant els aprenentatges i implementar-ho com objectius valorables pels seus/per les seves caps.

Continguts

1. Els pilars de la comunicació interpersonal eficaç
 - 1.1. Necessitats i prejudicis de les persones usuàries
2. La comunicació telefònica.
 - 2.1. Les especificitats de la comunicació telefònica.

PLA DOCENT

- 2.2. Facilitats i dificultats.
- 2.3. La veu i la modulació
- 3. Gestió del telèfon
 - 3.1. La tecla mute, els silencis i l'escolta activa
 - 3.2 La conducció de la trucada
- 3. Comunicació efectiva per telèfon
 - 4.1. L'actitud positiva i la predisposició
 - 4.2. La gestió de les emocions
 - 4.3. La gestió de les barreres de la comunicació
- 4. Gestió de conflictes
 - 4.1. Gestió de les queixes i reclamacions.
 - 4.2. La importància de l'agilitat i la proactivitat

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[aaa- nsh](#)

[Comunicació efectiva en l'atenció telefònica](#)

En l'actualitat tenim diferents canals per comunicar-nos amb les organitzacions: correu electrònic, formularis de contacte, assistent digital, entre d'altres. En ocasions, l'inconvenient per a l'usuari en l'ús d'aquestes eines de comunicació és no poder rebre una resposta personalitzada i immediata. L'atenció telefònica, en aquestes circumstàncies, segueix essent la manera propera, resolutiva i càlida que el ciutadà desitja trobar per resoldre les seves necessitats.

Col·lecció 'Síntesis de formació' de la Direcció de Serveis de Formació. Edició 2022

Materials formatius complementaris:

[aaa- nsh](#)

Orientacions metodològiques per al participant

Enfocament eminentment actiu, amb un doble enfocament pràctic: d'una banda, les sessions sincròniques tindran un caràcter experimental, reforçat amb les exposicions



PLA DOCENT

expertes del/a docent; d'una altra, es requereix un treball individual asincrònic continu al llarg del curs per part dels participants, amb la lectura dels materials, realització de les activitats previstes i l'elaboració d'un pla de millora individual tutoritzat.

Orientacions metodològiques per al docent

SESSIONS DE VIDEOFORMACIÓ

Les sessions sincròniques tindran un caràcter experimental, reforçat amb les exposicions expertes del docent. L'exposició teòrica del docent serà completada i comentada a partir de l'experiència dels participants.

Amb aquesta finalitat, el docent proposarà diferents dinàmiques, com l'anàlisi i resolució de casos pràctics (arxius audiovisuals preparats, casos exposats o casos aportats in situ pels participants), simulacions o performances. També conduirà les sessions grupals, de manera a fer-hi emergir tots els aspectes més importants dels continguts del curs, a l'hora que moderarà les participacions equilibrades, sense perdre de vista els objectius formatius. Aquest caràcter pràctic de les sessions sincròniques vol generar una major implicació de l'alumne en el procés d'aprenentatge, posant de manifest els continguts claus del curs, a través de l'experimentació directa de les necessitats de millora i la reflexió conjunta.

ENTRE SESSIONS DE VIDEOFORMACIÓ

Es requereix un treball individual asincrònic continu al llarg del curs per part dels participants, amb la lectura dels materials, realització de les activitats previstes i l'elaboració d'un pla de millora individual tutoritzat. Les diferents tasques que es van proposant a l'aula virtual han de perseguir aquesta finalitat.

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

PLA DOCENT

- Assistència
- Prova
- Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluarà tant l'assistència activa a les sessions de videoformació, com la realització de les diferents activitats proposades i el disseny del pla de millora individual.

Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 70

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Participació activa en les sessions de videoformació	20			
Tasques entregades durant la formació	20			
Pla de millora personal	60			
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 70 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament