



## PLA DOCENT

---

## Atenció telefònica i comunicació

### Presentació

Aquest taller pretén que els/les participants aprenguin a:  
Utilitzar tècniques de comunicació verbal i d'informació per adaptar el missatge i l'estil de la comunicació a les característiques de l'interlocutor.  
Conèixer i aplicar els elements importants que ens ajuden a ser eficaços en la comunicació.  
Desenvolupar una atenció telefònica de qualitat.  
La comunicació personal és una eina clau en l'atenció a la ciutadania i ha de ser una de les competències on cal dedicar una gran part dels esforços de les persones que estan en funcions d'atenció al públic. El mitjà telefònic és encara un dels més importants en la relació amb la ciutadania i cal conèixer les seves característiques diferencials per aconseguir el millor servei i una atenció eficaç, d'acord amb les expectatives esperades.

### 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

Curs

### Canal

Presencial

### Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
15	16	18

### Temporalització

#### Durada total:

16 hores

## PLA DOCENT

---

### **Distribució horaria:**

Hores presencials: 16

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

### **Programació setmanal orientativa:**

2 setmanes

## **Objectius**

1. 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).
  - 1.1. Aplicar i identificar els conceptes clau de l'assignatura (la importància de la comunicació empàtica, la preparació i l'elaboració del discurs, les característiques de la comunicació telefònica...).
  - 1.2. Identificar els aprenentatges en els exercicis realitzats i valorar la seva correcta aplicació.
2. Conèixer i aplicar els elements importants que ens ajuden a ser eficaços en la comunicació.
  - 2.1. Identificar els conceptes clau del curs
  - 2.2. Aplicar-los al lloc de treball.
3. Desenvolupar una atenció telefònica de qualitat.
  - 3.1. Descriure en el seu dia a dia les noves capacitats adquirides i plantejar-les als/a les responsables.
  - 3.2. Aplicar la nova experiència en aquest àmbit aprofitant els aprenentatges i implementar-ho com objectius valorables pels seus/per les seves caps.

## **Continguts**

1. El procés de comunicació.
2. L'atenció telefònica: definició de missatges, la veu, les fases i les tècniques.

## **PLA DOCENT**

---

3. Els criteris de porta oberta, d'espera i de contacte posterior.
4. L'establiment de prioritats.
5. Comunicació efectiva amb diferents tipus d'interlocutors/ores externs en circumstàncies pròpies de l'entorn de treball.
6. Adopció del to i de la velocitat adequats en les diferents fases de l'atenció telefònica i en les diferents situacions que es donen en el contacte telefònic.

## **Materials formatius de consulta**

### **Materials de referència per l'acció formativa**

#### [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:**

#### [Atenció al ciutadà](#)

## **Orientacions metodològiques per al participant**

Explicació dels conceptes teòrics bàsics a través de suports audiovisuals, diàleg amb els/les participants sobre els punts clau del contingut i resolució dels dubtes que puguin sorgir. Realització d'exercicis pràctics amb els/les alumnes per consolidar amb exemples els conceptes tractats.

Aquests exercicis pràctics consisteixen a simular situacions del dia a dia i escenificar-les a l'aula per tal de valorar com es realitza actualment i com podem millorar la capacitat comunicativa dels/de les alumnes. Prèviament s'hauran explicat tots els conceptes teòrics de l'assignatura sobre la comunicació personal i especialment en l'àmbit telefònic.

Realització d'un exercici final mitjançant un pitch individual d'uns dos minuts de durada i que

## PLA DOCENT

---

s'exposarà davant tot el grup. Cada alumne/a prepararà un pitch amb el suport del/de la formador(a) i l'exposarà en públic. Aquest pitch serà gravat en vídeo com a prova final d'avaluació.

### 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

- Assistència
- Prova
- Producte

#### Metodologia d'avaluació per al participant

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

#### Puntuació dels elements d'avaluació

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

Elements d'avaluació	Punts
Autoavaluació dels exercicis realitzats	10
Actitud durant el curs (participació, preguntes)	20
Comprensió conceptes clau (implementació als exercicis)	20
Capacitat comunicativa (exercici final)	50
<b>Puntuació Total (suma de punts)</b>	<b>100</b>

### 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.



## PLA DOCENT

---

- Assistència
- Aprofitament