

PLA DE FORMACIÓ

Formació bàsica i transversal d'atenció al públic i resolució d'incidències.

Durada:

El curs serà de 80 hores.

Persones destinatàries:

Persones beneficiàries del SIOAS.

Modalitat:

Formació impartida mitjançant la modalitat d'E-learning. Es podrà complementar amb sessions presencials per reforçar continguts.

Objectius:Objectiu general:

- Adquirir competències professionals per a un bon desenvolupament de funcions relacionades amb l'atenció al públic.

Objectius específics:

- Solucionar de forma eficaç les incidències relacionades amb l'atenció al públic.
- Adaptar la comunicació al tipus de client.
- Gestionar de forma correcta l'atenció telefònica.
- Conèixer diferents ocupacions vinculades a l'atenció al públic.

Continguts:

- Mòdul 1: Informació i atenció al públic
- Mòdul 2: Comunicació
- Mòdul 3: Gestió d'incidències

Subvencionat per:

Metodologia:

- La metodologia que s'utilitzarà serà de caire teoricopràctic. En el moodle es proporcionarà un material didàctic amb contingut sobre atenció al públic i, a la vegada pràctic, ja que s'inclouen exercicis interactius i reflexius per tal d'assimilar els coneixements treballats.

Tant la metodologia com la plataforma virtual propiciarà els següents estils d'aprenentatge:

- *Aprenentatge actiu*, on cada persona construirà un aprenentatge significatiu per ella.
- *Aprenentatge col·laboratiu*, l'alumnat interactuarà entre iguals en els fòrums, creant xarxa i compartint experiències i idees pròpies.
- *Autoaprenentatge*, les persones participants seran els protagonistes del seu aprenentatge.

Recursos:

- Material didàctic relacionat amb atenció al públic.
- Instruments d'aprenentatge col·laboratiu.
- Activitats de fòrums.
- Exercicis pràctics i reflexius.
- Material audiovisual per realitzar alguns exercicis.

Temporització:

L'inici del curs es pactarà amb l'equip docent que donarà suport durant 80 hores. La formació continuarà disponible per a què cada persona la pugui finalitzar mentre duri el SIOAS.

Subvencionat per:



Generalitat
de Catalunya



Cofinançat per
la Unió Europea



Ajuntament de
Barcelona

Incorpora



Fundación
ONCE

Avaluació:

Per a cada mòdul temàtic l'alumnat haurà de realitzar diverses activitats pràctiques, col·laboratives, interactives i reflexives per tal d'assimilar els continguts treballats. Aquest feed-back, ajudarà a l'equip docent a valorar el grau d'assimilació dels continguts que es treballen a la plataforma virtual.

Pel tancament del curs, l'alumnat haurà de realitzar diferents activitats finals, relacionades amb els tres mòduls de la formació i qüestionaris d'avaluació. Cal destacar que també es passarà una enquesta de satisfacció que ens permetrà millorar futures edicions.

Les persones que assoleixin el 70% dels continguts obtindran un certificat d'aprofitament del curs.

Subvencionat per:



Generalitat
de Catalunya



Cofinancat per
la Unió Europea



Ajuntament de
Barcelona

Incorpora



Fundación
ONCE