



FORMACIÓN

CURSO:

**ATENCIÓN TELEFÓNICA
(21 horas)**

FECHA de realización:

**De 13/09/2010 a 16/09/2010
DE 09:00 A 14:15 HORAS**

LUGAR DE REALIZACIÓN

**Fundación Antonio Bustamante
C/ Garcilaso nº 10.**

**Dentro del *Plan de Formación Continua
de las Administraciones Públicas*
con CERTIFICACIÓN DEL INAP**

CONTENIDOS:

- Calidad en la atención al público.
- Importancia del factor humano.
- La comunicación.
- Calidad en la información telefónica.
- Medios que refuerzan la eficacia de la comunicación.

SOLICITUDES:

Fecha límite de entrega de instancias **20/08/2010**.
Entregar la INSTANCIA que está colgada en la página web del sindicato por fax, e-mail, o presencialmente en el

CENTRO DE FORMACIÓN DE CSIT UNIÓN PROFESIONAL:

**C/ Garcilaso, 10, Madrid
Metro: Bilbao**