

IMATGE CORPORATIVA EN L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA



OBJECTIUS

Anализar els quatre vehicles de la imatge corporativa i definir com els professionals de l'Administració incideixen en els mateixos

Valorar les avantatges d'assolir una bona imatge

Comprendre el concepte de qualitat en el servei relacionat amb la satisfacció de les necessitats i expectatives del ciutadà

Identificar els elements constitutius de l'ètica de l'Administració i com desenvolupar-los en la pràctica

PROGRAMA

- 1. Els vehicles de la imatge corporativa**
- 2. Els avantatges d'assolir una bona imatge**
 - Anàlisi de la imatge que transmet l'entorn físic
 - dos oficines d'atenció al ciutadà diferents
 - Identificació del tipus d'imatge que es transmet al ciutadà mitjançant l'anàlisi de determinades frases habituals
 - Role Playing d'atenció al ciutadà en base als principis de la comunicació excel·lent
- 3. El concepte de qualitat de servei**
 - Pluja d'idees sobre expectatives del ciutadà
- 4. L'ètica en l'Administració pública**
 - Pluja d'idees sobre necessitats de ciutadà quan entra en contacte amb l'administració