

# *Diploma*

*Otorgado a*

***ISABEL GONZALEZ ESTEVEZ***

*Por la realización del curso*

***ATENCION A LA CIUDADANIA***

*Realizado entre los días 30/09/2010 y 25/11/2010 en FUENGIROLA (MALAGA), con un total de 30 horas en la modalidad Presencial con los contenidos que se especifican al dorso, quedando registrado con el número 19733-052055000001/2010.*

*Expedido en Málaga, a 25 de noviembre de 2010*

El Director



Fernando Villanueva Espada

**CONTENIDOS:**

TEMA 1. EL FENÓMENO DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.

TEMA 2. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN.

TEMA 3. COMUNICACIÓN ESCRITA.

TEMA 4. LA ATENCIÓN Y TRATO AL CIUDADANO.

TEMA 5. TRATO DE QUEJAS Y MANEJO DE CONFLICTOS.

TEMA 6. LA CAPACIDAD PROFESIONAL, LA MOTIVACIÓN Y LAS APTITUDES DEL INFORMADOR EN LA INTERACCIÓN SOCIAL.

TEMA 7. CALIDAD, SATISFACCIÓN LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Directora de Formación

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to read "Raquel Sánchez Pariente". A horizontal line extends from the bottom of the oval to the right.

Dña. Raquel Sánchez Pariente