

Unidad didáctica 2: herramientas de comunicación (junta de Andalucía)

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/ishare-servlet/content/6d5587a4-87e7-4573-be3d-993a7bf4177b>

Calidad en la atención a la ciudadanía. Estrategias. Internet. Autores/as: M^a José Vicente Ruíz, M^a Carmen Rodríguez Ramírez, Tomás Laencina López, Mercedes Guillén Torres De la escuela de formación e innovación, administración pública (región de Murcia)

Habilidades comunicativas en la discapacidad intelectual. Aida collazo y teresa Iglesia.

(<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/28515/6/TFM%20Aida%20Collazo%20Alonso.pdf>)

<http://www.vidaypoesia.com/dislexia.htm>

MÓDULO: EL CLIENTE. QUEJAS, RECLAMACIONES

(http://www.asegur.com/curso_AT_CTE/cliente_quejas.pdf)

Calidad en la atención a la ciudadanía. Estrategias. Internet. Autores/as: M^a José Vicente Ruíz, M^a Carmen Rodríguez Ramírez, Tomás Laencina López, Mercedes Guillén Torres De la escuela de formación e innovación, administración pública (región de Murcia)

<http://www.eltrabajoenequipo.com/Definicion.htm>

Manual de resolución de conflictos y toma de decisiones. (Comunidad autónoma de la región de Murcia). Módulo 2: el conflicto en los equipos de trabajo.

Manual de resolución de conflictos y toma de decisiones. (Comunidad autónoma de la región de Murcia). Módulo 1: prever e identificar situaciones de conflicto.

<http://serviciosadministrativ.blogspot.com.es/2015/03/tema-5-la-comunicacion-telefonica.html>

<http://serviciosadministrativ.blogspot.com.es/2015/02/tema-6-protocolos-en-la-atencion.html>

Cuaderno preventivo: La voz como herramienta de trabajo: factores de riesgo, problemas más frecuentes y su prevención. UGT.

Guía de buenas prácticas para la mejora de la prevención de riesgos laborales en los trabajadores de la enseñanza en centros públicos de educación infantil y primaria. FETE UGT.

Manual de seguridad y salud para el puesto de telefonista, universidad de Valladolid; Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

<http://serviciosadministrativ.blogspot.com.es/2014/12/tema-3-circulacion-interna-de-la.html>