



PRODEM

ASESORÍA CAPACITACIÓN E INGENIERÍA
LIDERES EN LA INGENIERIA DEL CONOCIMIENTO

Certified ISO 9001:2000 by



EMPRESA CERTIFICADA
ISO9001:2008

Excelencia en la Atención de Usuarios

Objetivos de Aprendizaje:

Al finalizar el curso los asistentes quedarán capacitados para: Ampliar los conocimientos, aprendizaje y habilidades necesarias para ser capaces de entregar y desplegar en forma oportuna, eficiente y eficaz la atención requerida por usuarios internos o externos en las materias propias de sus funciones, cumpliendo con los objetivos y lineamientos Institucionales.

Metodología:

El taller se desarrolla utilizando una metodología eminentemente participativa, aplicando dinámicas grupales del tipo Phillips 66, para generar análisis de situaciones que involucren la participación motivada de los asistentes.

Para apoyar las presentaciones y ejercicios realizados individualmente o trabajando en equipo, cada participante recibe un material didáctico expresamente preparado, impreso en calidad láser, entregado en carpeta corporativa individual, incluyendo los principales temas y ejercicios a realizar en el Taller.

TEMARIO

I. Calidad de servicios y atención de usuarios

- Estrategias de modernización de los servicios.
- Rol de la atención en las prestaciones de Calidad
- Análisis de las tareas propias de la atención de usuarios
- Carta de los derechos ciudadanos

II. Importancia de la comunicación en la interacción con usuarios

- Conceptos y fundamentos de la comunicación efectiva
- Competencias de comunicación aplicables a la atención de usuarios
- Capacidades personales de comunicación: asertividad y empatía
- Barreras de la comunicación. Los medios de transmisión de las comunicaciones.
- La confianza como obstáculo o catalizador de las comunicaciones
- La comunicación kinestésica y gestual
- Lo que comunicamos inconcientemente

III. Formas de desarrollar la atención de excelencia

- Protocolos eficaces de atención de usuarios
- Estilos de atención
- Proactividad y flexibilidad como capacidades de adaptación
- Calidad personal en la atención

IV. Identificación de los públicos y Manejo de conflictos

- La actitud o disposición en la atención de clientes
- Impacto de las actitudes en el servicio a clientes
- Calidad de servicio:** lo que evalúan los clientes de la atención
- El aporte personal a un clima organizacional cálido y efectivo
- Enfoques en la resolución de conflictos: el cuadrante Ganar-Ganar
- Resolución creativa de conflictos
- Manejo de clientes conflictivos
- Gestión de quejas y reclamos.

V. Nuevas Formas de Atención de Usuarios

- La atención telefónica
- Protocolos del correo electrónico
- Manuales de atención de usuarios
- Enfoque de género en la atención

Relatoras:

- Eleonora Moreno Valenzuela
Psicóloga, U. de Concepción
- Claudia Flores Bengoechea
Psicóloga, U. del Desarrollo

C. SENCE:

Duración: 16 horas
Fecha : 19-20 de Agosto
Lugar : H. Alonso de Ercilla
Horario: 9:00 a 18:00 horas
Valor p/p: \$72.000.-

Recursos Didácticos

- Carpeta con Manual impreso
- Formatos de Ejercicios
- CD de respaldo
- Proyección de videos
- Uso de data

Aníbal Pinto 509 Of. 204 Fono: (41) 2468385 Concepción info@prodem.cl