

# “Calidad de Atención al Público”

## DESTINATARIOS

Personal que se desempeña en tareas de atención al Público, tanto en Organizaciones Públicas como en Empresas

## OBJETIVOS GENERALES

Contextualizar la problemática de la Calidad de Servicio y la Atención al Público en las organizaciones en general y en particular.

Propiciar el cambio cultural hacia una organización que atienda las necesidades y demandas de los usuarios/ciudadanos/ clientes con altos criterios de calidad.

Fortalecer las capacidades necesarias de los empleados y agentes para mejorar la calidad del servicio prestado al Público.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Manejar e incorporar pautas de atención al Público

Definir las herramientas de una buena comunicación

Determinar la metodología para guiar la comunicación hacia la conformidad del Público objetivo.

## CONTENIDO

Principales problemas detectados en las organizaciones de la actualidad. La Organización compleja. Imagen corporativa. Cultura, estructura, procesos y productos. La calidad de atención como resultado del funcionamiento de todo el sistema. Compromisos y acuerdos necesarios para mejorar la calidad. Diagnóstico de la situación actual. Identificación y análisis de las causas (históricas, culturales, organizacionales y actitudinales). Mejora de los sistemas y procesos de trabajo.

Coordinación, cooperación y trabajo en equipo. La comunicación como elemento clave en la atención al Público.

Factores de calidad de servicio. Necesidades básicas de los clientes y usuarios. Modalidades de respuesta. Tipos básicos de atención al Público. Gestión de reclamos.

La comunicación interpersonal como herramienta de gestión. Modelo de atención, pasos y acciones:

El proceso de saber escuchar, La cortesía (personal y telefónica), Hábitos, La voz: Factores a tener en cuenta y pautas para su cuidado, Tratamiento y resolución de quejas y situaciones difíciles, Tipos de ciudadanos, El lenguaje, La estructura de la comunicación telefónica.

## METODOLOGÍA

La capacitación se desarrollará mediante el tratamiento teórico de los contenidos a través de presentaciones multimedia, apoyado por talleres de trabajos prácticos con ejercicios de tipo vivencial.

A lo largo del curso se desarrollará una metodología participativa teórica y práctica, con abundantes ejemplos que refieran a situaciones reales conocidas.

Teniendo en cuenta la heterogeneidad en cuanto a nivel de conocimientos de los asistentes por lo abarcativo de la convocatoria y la propuesta, la selección de contenidos que se presenta considera fundamentalmente a aquellos que no conozcan a fondo la temática.

## RECURSOS METODOLÓGICOS

Se hará uso de pizarrón y/o pizarra, tizas, fibras, etc. para guiar la exposición y el debate.

Exposiciones desarrolladas a partir de un powerpoint (notebook y cañón)

Material de lectura: bibliografía aportada por el docente e información aportada por los participantes.

## EVALUACIÓN

Al terminar la capacitación se tomará un examen escrito a los participantes a los fines de poder corroborar la comprensión de contenidos.

## MODALIDAD

Presencial con práctica.

## DURACIÓN

Se sugiere que el curso sea dictado en 5 módulos de 2 horas de duración cada uno (o equivalente) en días y horarios a determinar. Se sugiere además se contemple la posibilidad de un coffee break al cabo de la primera hora con el objetivo de mantener la capacidad de atención.

## BIBLIOGRAFÍA

Se otorgará a los cursantes un documento impreso elaborado por el equipo docente que contenga los aportes conceptuales más importantes.

