

**1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:**

*Manejo de Quejas y Comunicación*

**2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA:**

- Categorizar y diferenciar situaciones difíciles en el trabajo.
- Reafirmar los conceptos de queja y reclamo y sus características distintivas
- Incorporar conocimientos de los estados emocionales básicos y culturales en la atención de la queja y el reclamo.
- Desarrollar técnicas de comunicación para la gestión de la queja y el reclamo

**3. CAPACITADOR:**

- o Lic. Sergio Geniadieff

**4. FUNDAMENTACIÓN:**

En los organismos públicos se suceden situaciones complejas en la atención al público que requieren de personal entrenado para manejarlos.

Estas situaciones comúnmente llamadas “*difíciles*” se plantean cuando aparecen los reclamos y las quejas por parte del denominado: cliente, público, contribuyente, ciudadano, etc.

Estas situaciones poseen la característica de estresar tanto al personal de la institución como al receptor del servicio, movilizándolo sus emociones básicas como el enojo, miedo, tristeza y frustración.

Hoy es una carencia técnica común la falta del manejo emocional ante las interpretaciones de frustración, y la presencia de inequidad en la atención al público.

Este curso promueve la incorporación de herramientas para la gestión de la queja y el reclamo mediante técnicas de comunicación específicas y generales.

**5. DESTINATARIOS:** Personal de la Administración Pública Provincial y Municipal.

**6. NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 60

**7 CERTIFICACIÓN:**

**Tipo:** Certificación de Asistencia.

**Requisitos a cumplir:** Cumpliendo con el 100% de asistencia.

**8 OBJETIVOS:**

- El personal asistente desarrolle competencias de manejo de situaciones difíciles en el trabajo
- El personal adquiera una lógica para pensar, actuar y comunicarse frente a situaciones emocionales movilizadoras relacionadas con la queja, el reclamo y la frustración en la atención al público.

**9 CONTENIDOS:**

PROGRAMA

- Identificación y valorización subjetiva de las situaciones difíciles en el trabajo

- Distinguir los aspectos positivos de las situaciones y la interpretación personal
- Distinciones emocionales y lenguaje emocional
- Técnicas para mantener la calma en momentos de desborde emocional.
- Estrategias para lidiar con personas difíciles en el trabajo. Cliente interno.
- Técnica y pasos del manejo de quejas y reclamos
- Ejercicios de comunicación asertiva y escucha plena

**10 METODOLOGÍA:**

- Conceptos y problematización de situaciones de trabajo de los concurrentes
- Ejercicios individuales y grupales

**11 MODALIDAD: Presencial**

**12 DURACIÓN: 6 hs reloj.**

**13 CRONOGRAMA:**

Martes 02/10 y Martes 09/10 de 8 a 11 hs

**14 LUGAR: SEDE IPAP CHACO – ARTURO IILIA 26**

**15 BIBLIOGRAFÍA:**

Saber decir, saber callar, fundamentos de la asertividad; Brites-Jenichen; Bonum  
Metamanagement tomo 3, Fredy Kofman, Granica  
Atendiendo al cliente molesto, Service Quality Institute  
Service First; Service Quality Institute

**16 RECURSOS:**

- Proyector
- Notebook
- Pizarra
- Marcadores

**IMPORTANTE**

**INSCRIPCIÓN:** Para participar deberá **pre-inscribirse** en nuestra web **ipap.chaco.gov.ar** y presentar **a la brevedad** el formulario de inscripción impreso con la autorización del jefe para asistir al curso.

La inscripción finaliza el **LUNES 01/10 a las 12** o **una vez cubierto el cupo previsto** para la actividad .