

1. DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD:

LA CORTESÍA EN EL ÁMBITO LABORAL

2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA (el aporte de la capacitación en el puesto de trabajo):

Se espera potenciar las habilidades del trato personal y profesional ante los diversos públicos internos y externos. El beneficio –por asociación natural de la imagen eficiente que se brinde al público–, se trasladará naturalmente al organismo donde el agente público interviniente desarrolla su labor cotidiana.

3. **EJE:** Desarrollo de Competencias

4. **ORGANISMO SOLICITANTE:** IPAP Chaco

5. **ORGANISMO DICTANTE:** IPAP Chaco

6. **ORGANIZADOR:** IPAP Chaco

7. **CAPACITADOR:** Dr. Rolando Lionel MARTIN ANDOLFI

Convenio: no aplica

8. FUNDAMENTACIÓN:

Las personas que integran una institución, son su principal activo; son ellos los que le dan existencia real. La calidad del trabajo de las personas, intrínsecamente y en su capacitación profesional, posiciona a la organización para brindar un mejor servicio a la comunidad a la que sirve y, a la vez, mejora su imagen y la predisposición favorable de la gente, para con sus actividades, estructura de servicios e integrantes particularizados.

Los aspectos antes mencionados podemos encontrarlos reflejados el estatuto del empleado público donde se establece que el agente tiene que *"considerar que es un servidor de la comunidad y que, por lo tanto debe conducirse con tacto, cortesía, ecuanimidad y diligencia en sus relaciones de servicio con el público. Igual conducta deberá observar respecto a sus superiores y subordinados"* (Ley 292-A Art Art. 21 inc 9)

La modificación y el mejoramiento de la imagen institucional, está estrechamente vinculada a múltiples variables de relevancia. Una de ellas, es la percepción que tiene el público, acerca de la atención que se le brinda; este componente se maximiza cuando se trata, de una organización que ofrece un servicio público y a la cual se asocia, en el imaginario colectivo, con estándares de eficiencia y calidad en el trato con sus usuarios.

Por ello, resulta imprescindible en la formación del personal, la generación –o refuerzo- de aptitudes y actitudes que destacan la importancia de orientar los esfuerzos en función de la comunidad y usuarios internos.

Muchas veces, sin embargo, conseguir este objetivo, supone un cambio interno en los individuos, de modo que los mismos lo perciban y asuman naturalmente, con convicción íntima de su necesidad y utilidad y no solamente como una acción de política institucional, impuesta y dirigida desde los niveles de conducción jerárquica.

9. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Fortalecer el desarrollo y aplicación de aptitudes y actitudes de cortesía individual y profesional en el ámbito laboral.
- Tomar conciencia de la importancia del trato cortés ante el servicio con el público externo e interno.
- Aplicar los conocimientos teóricos en su propia labor.

10. DESTINATARIOS:

Orientado a los agentes con funciones de recepcionista, de atención al público y secretarios de funcionarios de las distintas jurisdicciones, organismos y empresas del Estado Provincial y todo agente interesado en la temática.

11. NIVEL DE DESTINATARIOS: Operativo

12. NÚMERO DE PARTICIPANTES: 80 personas

13. CONTENIDOS:

MÓDULO 1: EL TRATO SOCIAL. PRESENTACIONES Y SALUDOS

1. La convivencia social; la formación cultural; la conversación: Arte y estilo del buen conversador; los "temas prohibidos".
2. La imagen personal.
3. Las presentaciones y saludos, significado; formas correctas para saludar y efectuar presentaciones.
4. Tipos de saludos: El apretón de manos, el abrazo, Cuándo y cómo besar la mano; el intercambio entre iguales, superiores y subordinados; la iniciativa, la "proxemia" y el contacto físico al saludar.

MÓDULO 2: LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL: TRATO CON EL PÚBLICO

5. El concepto de público. Tipos de público.
6. La atención al público: el ámbito físico. Creación de un ambiente grato.
7. El cumplimiento de las promesas y el respetar su tiempo;
8. La cortesía y el rol profesional
9. La confiabilidad y accesibilidad
10. Situaciones de atención presenciales y no presenciales: En la institución; en la calle; la atención telefónica y virtual.

14. MODALIDAD: presencial

15. METODOLOGÍA:

Clase expositiva con ejemplos y referencias a situaciones cotidianas en el ámbito laboral a cargo del capacitador y con apoyo audiovisual.

16. DURACIÓN: Un encuentro de 3 (tres) horas.

17. CRONOGRAMA:

Lunes 2 de septiembre de 14.30 a 17.30hs

18. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

Certificación de Asistencia: Cumpliendo con el 100% de asistencia.

19. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: No aplica

20. BIBLIOGRAFÍA:

ESPECIFICA:

CORTELEZZI, Edith – “BUENOS MODALES, BUENOS NEGOCIOS” – Editorial Grijalbo – Buenos Aires - 2da. Edición – 2009 (Capítulo 7: “Reglas básicas de cortesía y Buenos modales”, pp. 225 a 234 – Capítulo 15: “Cortesía en la vía pública”, pp. 318 a 324)

ELIAS, Joan – “CLIENTES CONTENTOS DE VERDAD” – Ediciones Gestión 2000 – Barcelona – 2000 – (Capítulo 1: La atención al cliente hoy” – pp. 28 a 31 y Capítulo 7: “LAS 10 CLAVES DE ATENCION AL CLIENTE”, pp. 91 a 109).

TRISTANY, Rogelio E. – “CEREMONIAL PRACTICO” – Editorial El Ateneo – Buenos Aires – 1994 – (Capítulo 17: “El Ceremonial Social” – pp. 182 a 203.)

COMPLEMENTARIA:

GOTELLI, Aníbal – “LIDERAZGO, IMAGEN Y CEREMONIAL” – Ediciones CIDEA – Buenos Aires – 2011.

MARTINEZ GUILLEN, María del Carmen – “MANUAL BASICO DE PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SOCIAL” – Editorial Diaz de Santos – Madrid – 2007.

21. RECURSOS:

- **Material audiovisual**
 - Provisto por el docente a cargo

- **Infraestructura:**
 - Aula común con capacidad para 80 personas
 - Proyector de cañón y pantalla
 - Pizarra blanca c/fibrones
 - Netbook/Notebook con acceso a puerto USB
 - Micrófono y equipo de audio.

- **Material solicitado a los participantes:** no aplica

22. SEDE DE DICTADO: Arturo Illia 26 - Resistencia

23. INSCRIPCIÓN: inscribirse en nuestra web ipap.chaco.gov.ar y presentar el formulario de inscripción impreso con la autorización del jefe **antes del día del inicio del curso.**

Cierre de inscripción: viernes 30/8 a las 20 hs. **o una vez cubierto el cupo previsto** para la actividad.