

**1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:**

**"SERVICIO DE EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO"**

**2. CAPACITADOR: Lic. Sergio GENIADIEFF**

**3. CONTRIBUCIÓN ESPERADA:** Que los agentes públicos conozcan, comprendan y apliquen buenas prácticas de la atención al público.

**4. FUNDAMENTACIÓN:**

La responsabilidad principal del empleado público es la atención de la ciudadanía, esta acción compromete aptitudes y actitudes de cada uno de los trabajadores del estado.

Sensibilizar en los conceptos básicos involucrados en cada acto de atención del ciudadano es fundamental para la formación del empleado público.

En este sentido las actividades de la jornada apuntan al conocimiento e información de conceptos de servicio actuales para poder aplicar el ámbito laboral.

En la jornada haremos foco en el objetivo de prestar una atención personalizada y con alto desempeño, para conseguir una imagen positiva de la ciudadanía.

**5. OBJETIVOS:**

**General:**

- Sensibilizar en las nociones fundamentales de la atención al público.
- Brindar a los agentes públicos los fundamentos del servicio a las personas.

**Específicos:**

- Identificar los principios del servicio de atención
- Resaltar la importancia de las nuevas tecnologías y la construcción del vínculo afectivo emotivo entre el agente público y el ciudadano.

**6. DESTINATARIOS:** El curso está orientado al personal perteneciente a la administración central, organismos autárquicos y descentralizados, empresas del estado y agentes del ámbito municipal.

**7. CONTENIDOS:**

1. Definición y diferencias entre "bienes y servicios".
2. El servicio es una experiencia de alta carga emotiva.
3. Fabricación de un servicio: concepto de servucción y sus 3 formas.
4. La satisfacción y expectativas de las personas en el servicio.
5. Tipos de atención al público, presencial, telefónica y virtual.
6. La cortesía, y la comunicación no verbal en la atención presencial.
7. El proceso de atención telefónica y su proceso básico.
8. La atención al usuario en los Social Media y las funciones de un Community Manager.
10. Principios del manejo de quejas y reclamos
11. **PRÁCTICA:** Dinámicas experienciales para vivenciar y aplicar los conceptos.

**8. MODALIDAD:** Presencial

**9. METODOLOGÍA:**

**Actividad teórico – práctica.** Las actividades que se proponen en este curso están orientadas a concretar un aprendizaje basado en contenidos y reflexiones sobre el cotidiano trabajo de atención al ciudadano.

**10. DURACIÓN:** 5 (horas) hs reloj.

**11. CRONOGRAMA:**

<b>DÍA</b>	<b>HORARIO</b>
<b>MARTES 24/10</b>	Acreditación y presentación de formulario: <b>8.45hs</b>
	Inicio: <b>9.00 hs</b> Fin: <b>14,30hs</b>

**12. LUGAR:** Asociación Italiana de Charata- Rivadavia 348- Charata (Chaco)

**13. CUPO:** 80 personas

**14. CERTIFICACIÓN:** Certificación de asistencia

**IMPORTANTE  
INSCRIPCIÓN**

Para participar deberá **pre-inscribirse** en la web de IPAP Chaco **ipap.chaco.gov.ar** y presentar el formulario de inscripción impreso, con la autorización del jefe para asistir al curso el día de inicio **24/10** del mismo a las 8.45hs.

La pre-inscripción online finaliza el **20/10/17** a las 13hs o una vez cubierto el cupo previsto para la jornada. (Se informará en nuestra página web **ipap.chaco.gov.ar** si se completara el cupo antes de la fecha consignada anteriormente)

**Si tiene dificultades para inscribirse, no dude comunicarse con IPAP de 7 a 20hs llamando al 0362-4453723 o a través del email **ipapchaco@gmail.com**.**