

PROGRAMA Y GUIA DIDACTICA DEL TALLER DE SERVICIO DE EXCELENCIA AL USUARIO

DOCENTE: LIC. SERGIO GENIADIEFF

HORAS: 6 horas reloj dividida en 2 clases de 3 horas

FUNDAMENTACIÓN

El objetivo del taller apunta a la comprensión y vivencia de situaciones de servicio a las personas en distintas circunstancias y contextos.

El servicio de excelencia a las personas involucra acciones con el objetivo de prestar un atención personalizada y con alto desempeño, que trae aparejado una imagen positiva en las personas.

CONTRIBUCIÓN ESPERADA

Desarrollo de actitudes positivas en:

- Atención a las personas
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Resolución de problemas
- Atención telefónica

OBJETIVOS

Incorporación de las nociones fundamentales de Servicio de Excelencia y gestionar la atención personalizada:

- Identificar los principios del servicio
- Incorporar los indicadores de gestión del servicio de excelencia de personas.
- Trabajar en grupo para vivenciar los problemas y soluciones aplicadas al trabajo en servicio

DURACIÓN Y CRONOGRAMA: seis (6) horas, distribuidas en dos (2) encuentros de tres (3) horas reloj cada uno, los días **Lunes 12 y martes 13 de mayo de 16.30 a 19.30 hs.**

SEDE: Centro Provincial de Capacitación – Arturo Illia 26 – Edificio Olivetti – Planta baja.

CUPO: Cincuenta (50) participantes.

CURSO: SERVICIO DE EXCELENCIA AL USUARIO

TEMA: “Interés por las personas y compromiso, trabajo en equipo, comunicación, manejo de quejas, y valor agregado”				
OBJETIVO:  Analizar la composición de los conceptos del programa  Debatir en grupo el ejemplo y relacionar con el contexto de trabajo			COMPETENCIAS:  Servicio, comunicación, trabajo en equipo, organización	
TEMPORALIZACIÓN	CONCEPTOS TEMÁTICOS	CONTENIDO Y ACTIVIDADES A REALIZAR		
	1.- Introducción al interés por las personas y el servicio 2.-Conceptos de compromiso 3. Conceptos de trabajo en equipo 4. Conceptos de comunicación 5. Conceptos del manejo de quejas 6. Conceptos Valor agregado	1.- ¿Qué es lo más importante en nuestro trabajo?”. Identificación de conocimientos previos y opinión grupal. 2.- Definición de servicio “Herramientas de servicio”. Fomentar el compromiso y la comunicación. Resolver problemas y agregar valor al trabajo con las personas (Transparencia). 3.- Comentario sobre las capacidades de todos para dar servicio de excelencia en distintos contextos.		
	2.- Ejemplos en la ficción de servicio	CASOS PRACTICOS: 1.- El servicio de excelencia, ¿es solo para aquellos con virtudes especiales? 2.- ¿Qué características reconocen del servicio de excelencia en el protagonista de la película?		
	2.- trabajo práctico en grupo y plenario final	1.- Importancia servicio en la administración y el empleado público. 2.- Reflexión final de aprendizaje de la clase (Síntesis grupal).		