

1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

**"ESTRATEGIAS PERSONALES SUPERADORAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS"**

2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA:

Lograr resultados que dejen conforme a personas beneficiarias de la atención y fortalecer la autoestima del personal en lo que respecta a su desempeño, a partir de la comprensión, conciencia y modificación de los mecanismos cognitivos y emocionales que atraviesan el vínculo en la atención al público.

3. EJE: Competencias básicas

4. ORGANISMO SOLICITANTE: IPAP Chaco

5. ORGANISMO DICTANTE: IPAP Chaco

6. ORGANIZADOR: IPAP Chaco

7. CAPACITADOR: Lic. Sergio GENADIEFF

8. FUNDAMENTACIÓN:

Mantener una actitud positiva, ser empático y tolerar la presión en situaciones problemáticas es menester en la atención al público.

Brindamos una mejor atención al público en la administración pública cuando las personas pueden ser más conscientes de sus interpretaciones y estados emocionales, al tiempo que puedan identificar aspectos clave de las conductas en situación de servicio.

9. OBJETIVOS: que el participante logre:

- Reflexionar sobre aspectos actitudinales, cognitivos y emocionales en situación de atención al público.
- Incorporar conceptos y técnicas para el manejo de quejas y situaciones conflictivas en la atención al público.

10. DESTINATARIOS:

El curso está orientado al personal perteneciente a la administración central, organismos autárquicos y empresas del Estado que tengan relación directa con la ciudadanía y todo personal interesado en la temática.

11. NIVEL DE DESTINATARIOS/AS: Nivel Operativo

12. NÚMERO DE PARTICIPANTES: 80 personas

13. CONTENIDOS:

Módulo 1:

- La identidad del personal en la atención al público.
- No vale dar, hay que saber estar como servidor/a.
- El territorio y el mapa de la atención al público.
- Revisando y cambiando las creencias y emociones limitadoras.
- El reconocimiento, estrategia infalible.

Módulo 2:

- El aprendizaje subyacente en toda situación conflictiva.
- La revalorización de la humildad en la queja.
- Mecanismo básico de manejo de quejas.
- Aspectos claves de negociación en la atención al público conflictiva.

14. MODALIDAD: virtual

15. METODOLOGÍA:

Se propone en este curso concretar un aprendizaje basado en contenidos y reflexiones sobre las actividades que se realizan con las demás personas en el trabajo (sean ciudadanos/as o compañeros/as de trabajo) y en relaciones en la vida personal.

En el curso el/la participante podrá acceder a encuentros vía ZOOM, materiales de lectura y recursos audiovisuales, ejercicios para poner en práctica los aspectos teóricos presentados. Al finalizar deberá realizar una instancia evaluatoria donde reflexione sobre lo abordado en el curso.

16. DURACIÓN: 12 hs en las que 4 (cuatro) hs serán de asistencia virtual sincrónica trabajo virtual y 8 (ocho) hs destinadas a las actividades asincrónicas.

17. CRONOGRAMA:

Inicio del curso: **23/03/2022 con encuentro sincrónico obligatorio**

Semana 1: 23 al 29 de marzo

- Encuentro sincrónico **obligatorio vía ZOOM:** 23/03 a las 8h (2 horas)
- Desarrollo de contenidos módulo 1.
- Lectura de material en la plataforma virtual.

Semana 2: 30 de marzo al 05 de abril

- Encuentro sincrónico **obligatorio vía ZOOM:** 30/03 a las 8h (2 horas)
- Desarrollo de contenidos módulo 2
- Lectura de material en la plataforma virtual.
- **Presentación de la consigna del trabajo integrador final.**

Finalización del curso y cierre plazo entrega actividad integradora final: **06 de abril.**

18. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

Para Certificación de Aprobación Final: Para acceder a la certificación de aprobación final del curso, deberá haber participado de los 2 encuentros sincrónicos vía ZOOM y aprobado la actividad integradora final del curso.

19. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

Criterios:

- Capacidad de reflexión
- Comprensión de contenidos
- Entrega en tiempo y forma de la actividad integradora final.

Instrumento:

- Trabajo práctico final

20. BIBLIOGRAFÍA:

- i. Huete, D Andrea. Administración de servicios. Pearson. 2004. Capítulo: participación del cliente en los servicios.
- ii. Service Quality. Atendiendo al cliente molesto.
- iii. Jhon Tschohl Servicio al cliente. Ed Pax
- iv. Robert Dilts. El poder de la palabra Urano
- v. Sergio Geniadieff. Saber estar en la atención al público. Apuntes GestionTeam

21. RECURSOS:

- **Material solicitado a los participantes:**
 - Dispositivo con acceso a internet: por ejemplo: PC de escritorio con cámara, Celular, Notebook, Netbook, Tablet u otro dispositivo para acceder al aula virtual, bajar los materiales y consignas.
 - Conexión a internet a través de wifi o datos móviles.
- **Materiales disponibles en plataforma virtual:**
 - Materiales disponibles en el aula virtual y para descargar en versión PDF.
 - Materiales de lectura complementarios.
 - Visualización de videos complementarios.
- **Infraestructura:**
 - Desarrollo del curso en la plataforma virtual del IPAP CHACO.

22. PLATAFORMA VIRTUAL de IPAP.

IMPORTANTE

Para participar de los cursos virtuales es indispensable que el participante disponga de una **cuenta de correo electrónico personal, válido y de uso frecuente**.

La pre-inscripción finaliza el **21 de marzo** o al completarse el cupo previsto, lo que suceda primero.

Para pre-inscribirse debe dirigirse a *ipap.chaco.gov.ar*

En virtud de la gran demanda de las actividades, IPAP Chaco podrá restringir nuevas inscripciones en ediciones de este curso si el/la participante se inscribió en anteriores ediciones.