

1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN: "CONCEPTOS BÁSICOS DE ATENCION AL PUBLICO "

CONTRIBUCIÓN ESPERADA:

Las actividades del taller apuntan al conocimiento e información de conceptos de servicio, para aplicar el ámbito laboral y mejorar el desempeño del servicio de atención generando un vínculo positivo con el ciudadano.

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

2. ORGANISMO SOLICITANTE: IPAP Chaco

3. ORGANISMO DICTANTE: IPAP Chaco

4. ORGANIZADOR: IPAP Chaco

5. CAPACITADOR: Lic. Sergio GENIADIEFF

Convenio: no aplica

6. FUNDAMENTACIÓN:

La responsabilidad principal del empleado de una oficina municipal es brindar un buen servicio de atención de las personas, esta acción compromete aptitudes y actitudes de cada uno de los trabajadores.

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

7. DESTINATARIOS: El curso está orientado al personal de atención al público del Estado provincial.

8. CERTIFICACIÓN:

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

9. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

General:

Que los participantes logren:

- Sensibilizarse en las nociones fundamentales de la atención al público.
- Comprenderlos fundamentos del servicio a las personas.

Específicos:

- Identificar los principios del servicio de atención.
- Desarrollar los conceptos de mejorar personalmente, trabajo en equipo, la comunicación, el manejo de problemas o pacientes enojados y agregar valor agregado

10. CONTENIDOS:

1. Beneficios de la institución al brindar un servicio de excelencia a las personas.
2. Principios del servicio de excelencia a las personas.
3. Los beneficios del trabajo en equipo, su definición y las habilidades del trabajo en equipo.
4. La oportunidad de la queja.
5. Los 6 pasos del manejo de quejas.
6. Cómo actuar con clase en el manejo de quejas.
7. La comunicación en el servicio presencial, impacto de la postura, la sonrisa y la mirada.
8. Escuchar y hacer preguntas para el enfoque en los problemas.
9. La superación de las expectativas de los pacientes mediante el valor agregado.

11. MODALIDAD: PRESENCIAL

12. METODOLOGÍA:

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.

Se ofrecerá planillas de observación a los jefes de los participantes para que puedan registrar las mejoras en el puesto de trabajo.

Asimismo, el capacitador hará seguimiento con observaciones en los puestos de trabajo.

13. DURACIÓN: 6 (seis) hs reloj en clase.

14. CRONOGRAMA:

Comisión 1: Miércoles 12/09 y miércoles 19/09 de 8 a 11 hs

15. BIBLIOGRAFÍA:

- CRM, Harvard Business Review, Deusto
- Lenguaje corporal, James Borg
- Calidad en la atención al cliente, Carlos Orlando Puentes
- Mejorar la gestión de empresas, Mc Graw Hill
- Como conservar clientes, JhonTschohl
- Atendiendo al cliente molesto, Service quality Institute
- El servicio es primero, videos, Service quality Institute

16. RECURSOS:

- **Pizarra**
- **Cañon**
- **Notebook**
- **Sonido**

17. SEDE DE DICTADO: IPAP – Peatonal Illia 26 – Planta Baja

IMPORTANTE

INSCRIPCIÓN: Para participar deberá **pre-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 07/09 a las 12 hs. o una vez cubierto el cupo previsto para la actividad.