

**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:**

Miércoles 12/09 y miércoles 19/09 de 16.30 a 19.30 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.**