



CURSO DE ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO

Duración 16 horas

OBJETIVOS

Proporcionar a los participantes las herramientas de mejora continua que impulsarán una cultura de transparencia en el servicio y generar mejoras a partir de la opinión ciudadana, así como crear un vínculo de confianza y credibilidad con la ciudadanía..

DIRIGIDO A:

Personal interesado, involucrado o que ocupe un puesto relacionado con la atención al público usuario de servicios.

BENEFICIOS

- Conocer que espera y necesita la ciudadanía, orientando la mejora de los procesos de las instituciones para cumplir y satisfacer estas necesidades
- Impulsar la mejora y transparencia de los trámites y servicios públicos
- Establecer medios que permitan un diálogo abierto con los ciudadanos

CONTENIDO TEMÁTICO

1. Introducción

- 1.1 Misión, visión
- 1.2 El reto del servicio al público
- 1.3 Importancia de la orientación al cliente
- 1.4 El sentido de servicio en la Administración Pública

2. Fundamentos psicosociales de la interacción en la atención al cliente

- 2.1 Fundamentos de la conducta: Percepción humana, motivación, actitudes, prejuicios y estereotipos.
- 2.2 Intereses y expectativas del cliente
- 2.3 Valores y reglas clave en la atención al cliente
- 2.4 Roles de la persona que atiende a clientes
- 2.5 Pasos de la Atención
- 2.6 Manejo de la información

3. El servicio de atención al público y la organización

- 3.1 El trabajo en equipo
- 3.2 Sentido de Servicio en la mente del servidor público
- 3.3 Trabajo en equipo
- 3.4 La cultura organizacional
- 3.5 La atención al público como “bisagra” entre la organización y el contexto
- 3.6 El punto de contacto y su relación con la imagen organizacional
- 3.7 Favorezca la creatividad y la entrega de valor
- 3.8 Entrenamiento y Asertividad