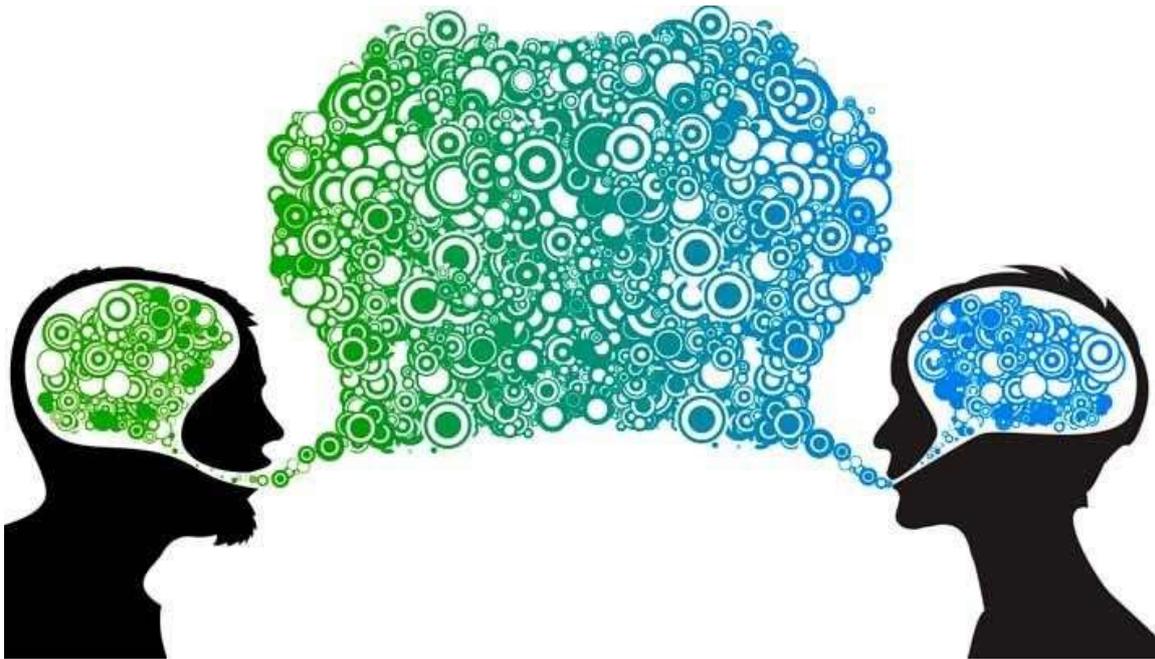


# ICCT

Instituto de Capacitación Ciencias y Tecnología



## CALIDAD EN EL SERVICIO Y TRATO AL USUARIO



## Calidad en el Servicio y Trato al Usuario

### OBJETIVO

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de resolver problemas de atención de público, manejar técnicas para una atención al público eficaz y tratar en forma efectiva con diferentes tipos de interlocutores.

### TEMARIO

#### 1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO

#### 2. DEFINICIÓN DE CALIDAD, CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SERVICIO

#### 3. REFLEXIÓN SOBRE EL SERVICIO PRESTADO ACTUALMENTE

#### 4. PERSONAL QUE ATIENDE AL PÚBLICO

- La importancia del rol del personal que atiende público
- Construcción del perfil ideal del personal que atiende al público

#### 5. LA TAREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Objetivos de la tarea de atención al público
- La tarea de atención al público como relación de ayuda, como encuentro interpersonal
- Enriquecimiento de la tarea de atención al público
- Los problemas de la tarea de atención al público

#### 6. COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ¿Qué es la comunicación?
- ¿Cómo nos comunicamos?
- Los problemas en la comunicación
- Algunos principios para la comunicación efectiva

#### 7. LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES, UN PUNTO DE PARTIDA

- Cada persona es un caso único, con motivaciones que hay que conocer
- Reconocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes

#### 8. SECUENCIA DE LA TAREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- El contacto inicial: atención y percepción, formación de primeras impresiones, la actitud personal, el peligro de etiquetar
- El pedido de ayuda: escuchar activamente, empatía, asertividad
- Creación un clima de cordialidad y respeto
- La interpretación
- La orientación
- La despedida

### **9. PROBLEMAS DE ATENCION AL PUBLICO**

- ¿Qué es un problema?: Cómo se pueden identificar
- Los problemas más frecuentes de atención al público
- Técnicas de solución de problemas
- Alternativas de solución

### **10. INTERLOCUTORES Y CLIENTES**

- Trato con diferentes interlocutores y clientes
- Ensayo de alternativas de acción para diferentes personas
- Enfrentamiento situaciones difíciles

**DURACION:** 200 Hrs.