



Curso «Atención al público»

| Objetivo | |
|--------------------|---|
| | <p>Fomentar una cultura organizacional orientada a la satisfacción total del público al que brinda sus servicios analizando:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las alcances de su organización de alto desempeño• Los alcances de su organización• Clarificando el servicio que proporciona• Definiendo el perfil del público al que brinda sus servicios• Identificando tipos y manejo de público• Valorando el compromiso profesional. |
| Contenido temático | |
| | <ol style="list-style-type: none">1. Visión organizacional<ul style="list-style-type: none">▪ Organizaciones de alto desempeño▪ La visión adecuada: misión, visión, valores y objetivos de la empresa▪ Retos de la empresa: «ser el proveedor elegido»2. El servicio<ul style="list-style-type: none">▪ Definición e importancia▪ Características del servicio efectivo▪ Atributos universales del servicio▪ Elementos del servicio▪ Calidad como estrategia competitiva▪ Especificación del servicio de nuestra empresa3. Atención al público<ul style="list-style-type: none">▪ Conceptos básicos▪ Concepto de atención al público▪ Perfil del público de la organización▪ Tipos de necesidades del público▪ Características de una buena atención al cliente▪ Tipos de público▪ Cómo apaciguar al público insatisfecho4. Enfoque al público<ul style="list-style-type: none">▪ Satisfacción de las perspectivas del público▪ Procedimiento para la atención al público▪ La comunicación efectiva con el público5. Proceso de mejora y trabajo en equipo |



| | |
|--------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Cambio de paradigmas6. Actitudes básicas para la atención al público<ul style="list-style-type: none">▪ Características de la personalidad madura<ul style="list-style-type: none">○ Objetividad○ Autonomía○ Sentido de responsabilidad○ Trabajo productivo○ Sentido ético○ Capacidad de relacionarse○ Manejo emocional○ Manejo de la frustración○ Disposición al servicio▪ Capacidad de cambio: aprendizaje, flexibilidad y creatividad▪ Calidad personal como base de la calidad organizacional▪ Proyecto de vida y actividad profesional |
| Metodología | |
| | Con el propósito de favorecer el aprendizaje constructivista, los participantes utilizarán su experiencia profesional durante la ejecución de técnicas de enseñanza-aprendizaje para adultos que propicien el análisis de la atención proporcionada, y la selección de las actitudes más adecuadas a fin de brindar una atención eficiente al público que atiende. |
| Duración | |
| | 20 horas |