

Excelencia en la Atención al Ciudadano

OBJETIVOS:

Brindar a los participantes los conocimientos, técnicas y herramientas necesarias que les permitan aportar un servicio de calidad y afianzar destrezas de interacción efectivas que redunde en la satisfacción plena en la atención al ciudadano.

DIRIGIDO A:

Personal de la Administración Pública que trabaja de cara al ciudadano y requiera reforzar conocimientos sobre los principios y estrategias de la gestión con el cliente, la comunicación y relaciones como expresión de calidad y servicio.

CONTENIDO

- Introducción: El servicio, la actitud y la calidad
- El Servicio Público: relación ciudadano y funcionario
 - *Atención al Ciudadano e Imagen Institucional*
 - *El rol de las personas que trabajan "de cara al ciudadano"*
 - *Competencias del funcionario público, elementos de un servicio de calidad*
- Comunicación: Factor clave en la gestión de atención al ciudadano
 - *Cómo mejorar la capacidad de comunicación para una atención de calidad.*
El escucha activo. Qué pasa cuando no se escucha al ciudadano? - La Comunicación Corporal y el manejo de la emocionalidad
 - *La Comunicación Asertiva*
 - *La Coordinación de Acciones y el feed-back*
- La Atención al Ciudadano como expresión de calidad de servicio
 - *¿Quién es y qué quiere nuestro cliente ... el ciudadano?*
 - *Tipos de cliente ... el manejo de clientes difíciles*
 - *Situaciones conflictivas: quejas y reclamos. Manejo de técnicas asertivas*
- La Atención al Ciudadano vía telefónica
 - *Imagen y Actitud*
 - *Obtención y transmisión de información clave*
- La Oficina de Atención al Ciudadano
 - *Ideas para su implantación y claves para su desarrollo*
 - *Analizar y dramatizar situaciones vivenciales de atención al ciudadano y su impacto en la gestión pública.*

INSTRUCTOR:

Marlene Fernández: Licenciada en Administración de Recursos Humanos. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. 1997

Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos. Desde el año 2003 ha realizado actividades de consultoría en el área de recursos humanos y desarrollo organizacional, así como diseño, organización y dictado de cursos de capacitación en las áreas gerencial, secretarial y de crecimiento personal.

Celene Cova Godoy: Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. 1980.

Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos y organización. Broadbanding. Consultoría y Facilitación para procesos de análisis de efectividad organizacional. Instrucción y Diseño Eventos de Formación para áreas de Crecimiento Personal, Coaching Empresarial orientados a necesidades de personal supervisorio-gerencial, secretarial y demás especialidades

INCLUYE: Manuales, Material de Apoyo, Certificado de Asistencia, Almuerzos y Refrigerios.

CUPO MÁXIMO: 15 participantes.

HORARIO: 8:00 am – 5:00 pm

Información adicional a través de los Tlfs: **(58+212)** 265.97.65 / 267.86.13 / 264.72.86 - **(58+414)** 277.67.77 / 770.36.88 - **(58+416)** 623.57.79

Sector Petróleo-Gas- Ext 4 e-mail: energia@cmpr-consult.com - **Sector Empresarial (no petrolero)** - Ext 5: e-mail: gnegocios@cmpr-consult.com