



Programa de Capacitación Octubre 2005

ATENCION DE PUBLICO & EXCELENCIA EN EL SERVICIO

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre del Taller	: Atención de Público y Excelencia en el Servicio
Duración Hrs. Cronológicas	: 18 horas.
Código Sence	: 12.34.5851-77
Fecha de Inicio	: 17 de Octubre
Fecha de Término	: 22 de Octubre
Horario de Capacitación	: 19:00 a 22:00 (Martes, Miércoles , Jueves)
Lugar de Ejecución	: Hotel Alonso De Ercilla
Valor por persona	: \$ 68.000

II. DIRIGIDO A

Secretarías ejecutivas; vendedores y profesionales responsables de conectar la organización con públicos internos o externos.

III. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Desarrollar competencias profesionales que permitan a los asistentes:

- a) Identificar los distintos tipos de público o de clientes de la organización y las exigencias de atención que éstos requieren.
- b) Identificar las competencias profesionales que ayudan a la atención eficiente y programar su reforzamiento.
- c) Identificar y aplicar procedimientos de atención que permitan satisfacer los requerimientos del cliente o acercarlos a la solución de los mismos.
- d) Manejar procedimientos de atención no presenciales, tales como teléfono y correo electrónico.

IV. METODOLOGÍA

Las materias son expuestas utilizando medios audiovisuales que incluyen el uso de presentaciones, transparencias y videos atinentes a los temas tratados, junto con el desarrollo de casos prácticos y ejercicios aplicables a la realidad de la empresa.

V. RECURSOS DE APRENDIZAJE:

Los participantes recibirán un material didáctico que complementa las exposiciones.
Carpeta corporativa de 80 páginas calidad láser.

Excelencia en el Servicio a Clientes

PRODEM LTDA. FREIRE 746 OFICINA 53 Fonos 225020-228654 Concepción info@prodem.cl www.prodem.cl



Programa de Capacitación Octubre 2005

VI. CONTENIDO:

ATENCIÓN DE PÚBLICO y CALIDAD DEL SERVICIO

¿Atención de público o servicio de clientes?. La orientación al cliente como factor de calidad. El nexo entre cliente y organización.

FUNCIONES EN LA ATENCIÓN DEL PÚBLICO

Visión y Misión organizacional: como proyectarla . Rol del funcionario en la proyección de la misión. Aptitudes y cualidades personales requeridas. Lo que esperan los clientes de la atención. Cómo desarrollar el proceso de atención. Organización del tiempo y de la agenda.

PSICOLOGÍA APLICADA EN LA ATENCIÓN

La cooperación y la empatía para romper barreras. La caracterización de los distintos tipos de clientes. Cómo descubrir las expectativas del cliente. La relación con clientes difíciles.

USO DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

La asertividad en la comunicación. Las transacciones en la comunicación. Las barreras de la comunicación. La comunicación no verbal. La comunicación telefónica.

MANEJO DEL ESTRÉS ASOCIADO AL DESEMPEÑO LABORAL.

Características de la vida laboral y aparición de estrés. Condicionantes de estrés. Síndrome de agotamiento (burnout). Factores que reducen el estrés laboral. Técnicas de relajación.

TALLERES DE ATENCIÓN DE PÚBLICO.

Taller N°1 : Autoevaluación de Competencias

Taller N°2 : Manejo de Conflictos

Taller N°3 : La Comunicación no verbal

Taller N°5 : Manejo de relaciones interpersonales

VII. RELATOR:

SRTA. NATALIA CAMPOS PARRA. Sicóloga Laboral. Diploma en Desarrollo de Habilidades Directivas. Consultora de empresas en Procesos de Selección y Certificación de Competencias Laborales. Relatora de Programas de Comunicación Efectiva, Trabajo en Equipo y Liderazgo. Relatora Asociada de Prodem.