

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL NO DOCENTE

Curso: Atención al público

Objetivos generales:

- Abordar conceptualmente la atención al público brindando herramientas teórico-prácticas para su adecuado desarrollo.
- Reflexionar sobre la función de atención al público en el ámbito de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Objetivos específicos:

- Familiarizar a los asistentes con los aspectos que hacen a una atención de calidad.
- Concientizar respecto del rol del público en la organización.
- Introducir el concepto de cliente externo y cliente interno.
- Promover en los asistentes una actitud proactiva hacia la mejora continua en la atención al público.
- Diferenciar aspectos que hacen a la atención al público por diferentes medios.
- Presentar técnicas adecuadas para la atención de reclamos.

Contenidos propuestos:

Algunas definiciones: El público. La atención. La empatía. El servicio. ¿Por qué son importantes las relaciones con los usuarios? La cadena de satisfacción. Cliente interno. Cliente externo. Las necesidades del público y la percepción del servicio. La importancia de buscar la retroalimentación del público. La buena atención. Momentos de verdad. Aspectos que hacen a una buena prestación. Atención inclusiva. El público descontento. Gestión positiva de quejas y reclamos en el Servicio al público. Manejo de conflictos. La evaluación de la satisfacción del público. Conclusiones: detección de obstáculos para el desarrollo de nuestra función.

Destinatarios:

Destinado al personal no docente, de todas las categorías y de todos los agrupamientos de la Universidad.

Requisitos:

No se prevé.

Duración:

El curso se dictará en 5 (cinco) jornadas de 2 (dos) horas cada una. Total 10 horas.

Lugar:

Complejo Universitario. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Aulas: 24/6 y 1/7 **Aula 2**; 26/6 y 3/7 **Aula 3** y 28/6 **Aula Biblos A**

Fechas y horario:

Lunes 24, miércoles 26 y viernes 28 de junio; lunes 1º y miércoles 3 de julio de 2019, en el horario de 8 a 10hs

Docente a cargo: Lic. Cecilia Pallante, Mg. Ane Miren Diez Alberdi y Lic. Natalia Idone

Cantidad de participantes: 35 personas