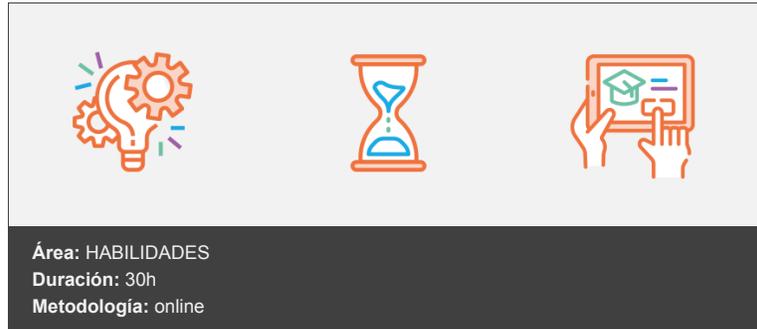


Atención presencial y telefónica al ciudadano



Objetivos

- A la finalización de este curso el alumno estará preparado para acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que este tiene y cubrirlas de la mejor manera posible.
- Conocer la importancia que una comunicación satisfactoria tiene en el desarrollo de su trabajo, así como los diversos tipos de ciudadanos y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.
- El alumno conocerá cómo atender de la mejor forma posible al ciudadano tanto presencialmente como a través del teléfono.

Contenidos y estructura del curso

1 - La administración y el ciudadano

- La administración y el ciudadano
- La administración como organización
- Modificaciones en la organización
- Estrategias para el cambio
- Estrategias culturales
- Estrategias organizacionales para implementar proyectos
- Estrategias operativas
- Objetivos de la administración
- Los ciudadanos, el centro de todo. Sus derechos
- Asesoramiento, información y servicios en la atención al ciudadano
- La comunicación
- La comunicación, aspectos generales
- Teorías
- Axiomas en la comunicación
- Elementos de la comunicación
- Emisor
- Receptor
- Mensaje
- Código
- Canal
- Retroalimentación
- Contexto
- Tipos de comunicadores
- Resumen

2 - La comunicación verbal, la esencia de la atención telefónica

- La comunicación verbal, la esencia de la atención telefónica
- La comunicación en la administración

- Niveles de comunicación
- Comunicación descendente
- Comunicación ascendente
- Comunicación horizontal
- Comunicación verbal
- Puntos clave para una comunicación efectiva en cualquier organización
- Habilidades comunicativas
- Técnicas de comunicación
- Comunicación oral
- Hablar
- Hablar por teléfono en la atención al ciudadano
- El teléfono móvil o teléfono inteligente
- Resumen

3 - Comunicación no verbal y escrita

- Comunicación no verbal y escrita
- Importancia de la comunicación no verbal
- Kinesia
- Postura corporal
- Los gestos
- Expresión facial
- La mirada
- Programación Neurolingüística
- La mirada, como método de influencia
- La sonrisa
- Paralingüística
- El volumen de la voz
- La entonación
- La fluidez
- La claridad
- La velocidad
- El tiempo de habla
- Proxémica
- La zona íntima
- La zona personal
- La zona social
- La zona pública
- La comunicación escrita
- Algunas normas para escribir cartas
- Algunas normas para escribir e-mails
- Resumen.

4 - Tipos de ciudadanos, características para atenderlos mejor

- Tipos de ciudadanos
- Introducción
- Tipos de ciudadanos
- El ciudadano que busca dominar
- El ciudadano con poca paciencia
- El ciudadano indeciso
- El ciudadano tímido
- El ciudadano que sabe todo
- Ciudadano que no tiene prisa
- Ciudadano reflexivo
- Ciudadano paternal
- El ciudadano ansioso
- Manifestaciones generales
- La prevención
- ¿Cómo disminuir la ansiedad y situaciones similares?
- Crisis de ansiedad. Atención al ciudadano vía telefónica
- Algunas técnicas de relajación: la respiración
- Técnicas de distracción
- El ciudadano agresivo
- Aspectos principales
- Pautas a seguir ante un ciudadano agresivo
- Precauciones y actuaciones generales ante un ciudadano agresivo

- Ciudadanos con discapacidad móvil, visual o auditiva
- Recomendaciones generales para la atención a ciudadanos con diversas discapacidades
- Personas en silla de ruedas o con trastornos motores
- Personas con discapacidad visual
- Personas con discapacidad auditiva
- Consejos generales en relación con los términos
- Resumen

5 - Habilidades sociales en la atención al ciudadano

- Habilidades sociales en la atención al ciudadano
- Las habilidades sociales, aspectos generales
- ¿Cuándo se pueden aplicar las habilidades sociales?
- Las críticas, emisión
- Las críticas, recepción
- El desacuerdo
- Los elogios
- Estilos de respuesta
- Estilo pasivo o inseguro
- Estilo agresivo
- Estilo asertivo
- Habilidades sociales, ventajas
- La asertividad
- Aspectos principales de una conducta asertiva
- Respuesta asertiva: tipos
- Derechos relacionados con la asertividad
- Técnicas asertivas
- Disco rayado
- Banco de niebla
- Acuerdo parcial, asertivo o aserción negativa
- Yo
- Aplazamiento asertivo
- Ignorar
- Técnica para procesar el cambio
- La pregunta asertiva
- Estrategias para limitar la asertividad
- La escucha activa
- ¿Por qué es importante escuchar activamente?
- ¿Cómo se practica la escucha activa?
- A través de la observación
- A través de la expresión
- Escucha activa: el proceso
- Los enemigos de la comunicación desde el punto de vista de la Escucha Activa
- Barreras para la escucha activa
- En situaciones difíciles...
- La escucha activa, el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal
- El lenguaje verbal
- El lenguaje no verbal
- Claves para una Escucha Activa Eficaz
- La empatía
- Resumen

6 - Necesidades y fases en la atención al ciudadano

- Necesidades y fases en la atención al ciudadano y en la atención telefónica
- Las necesidades
- El proceso en la atención al ciudadano
- Contacto inicial
- Recopilación de información
- La importancia de la observación
- Retroalimentación
- La confianza y la libertad mediante el refuerzo
- La escucha activa
- En sus zapatos
- Concretar la demanda
- Detección de necesidades y satisfacción de demandas
- Finalización del proceso

- Situaciones más habituales
- El espacio en la atención al ciudadano
- El local
- El mobiliario
- La señalización
- Resumen.

7 - Atención telefónica, elementos claves

- Atención telefónica, elementos claves
- Proceso recomendado en la comunicación telefónica
- Llamadas recibidas
- Siempre preparados
- ¿Quién es?
- ¿Por qué llama?
- Respuesta
- Cierre
- Llamadas diversas
- Llamada de retorno
- Llamada inicial
- Llamada de calidad
- Llamada externa
- Llamada de fidelización
- Proactividad
- Presentación
- Confirmar al interlocutor
- Motivación
- Comprensión
- Comprensión y sugerencias
- Retroalimentación
- Normas de interés para los componentes de cualquier organización
- La primera hora
- Parar
- Aislamiento
- Llamadas
- Informar
- El horario en la atención al usuario
- Mail de comunicación
- Chat en vivo
- FAQ's
- Tutoriales/Videotutoriales
- Bases de datos
- Cierre de llamada
- Filtros
- Situaciones conflictivas en la atención al ciudadano
- Proceso en una situación conflictiva
- La situación conflictiva. Cómo actuar
- Las quejas
- ¿Qué se puede hacer ante las quejas?
- Las quejas
- Las quejas y el teléfono
- Resumen

8 - La calidad en la atención al ciudadano

- La calidad en la atención al ciudadano
- Calidad, antecedentes
- Técnicas de medición cuantitativa y cualitativa
- La calidad en el servicio de atención al ciudadano
- Mejora continua y calidad en la atención al ciudadano
- Gestión de la calidad, opciones
- Calidad total
- Círculos de calidad
- Benchmarking
- Sistemas de gestión de la calidad, ISO 9000
- Mejora continua
- Etapas para conseguir la mejora continua

- La atención al ciudadano en la administración pública
- El reglamento es esencial
- Posibles contradicciones
- No hay más opciones
- La atención al ciudadano, la importancia de las habilidades y actitudes
- Elementos positivos que generan una buena atención al ciudadano
- Adaptación a los cambios
- La tensión
- La imagen de la administración
- Aumento y mejora del rendimiento
- Ser reconocidos
- Mejora y aumento de las competencias
- Resumen.

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

Blog de Critería

