

Atencion al ciudadano

Modalidad: curso e-Learning Duración: 8 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Aprender tecnicas de comunicacion eficaz para interactuar con los ciudadanos de manera profesional y eficaz
- Conocer las mejores practicas para la resolucion de conflictos y la atencion al cliente
- Familiarizarse con las normativas y procedimientos especificos para brindar un servicio excepcional
- Desarrollar habilidades practicas en la atencion al ciudadano en un ambiente simulado
- Aplicar los conocimientos y habilidades aprendidos en un ambiente laboral real

CONTENIDOS

UNIDAD - LA ATENCION PERSONAL AL CIUDADANO

- Introduccion
- La comunicacion con el usuario
- Escuchar al usuario
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
- La expresion verbal
- La calidad de la voz
- Comunicacion no verbal
- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- Como tratar a nuestros usuarios segun su actitud
- El usuario que se da importancia y lo sabe todo
- El usuario riguroso y minucioso
- El usuario rudo y polemico
- El usuario hablador
- El usuario desconfiado y esceptico
- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Como rebajar el nivel de agresividad del usuario
- Reglas para atender correctamente las reclamaciones
- Recomendaciones finales

UNIDAD - LA ATENCION TELEFONICA AL CIUDADANO

- Elementos que intervienen en la comunicacion telefonica
- La entonacion
- El lenguaje
- La escucha activa
- Actitudes al Telefono
- Reglas basicas de recepcion de llamadas
 - Acogida
 - Descubrir necesidades
 - Accion
 - Despedida
- Llamadas de peticion de informacion
- Como reaccionar cuando un usuario grita por telefono
- ¿Cuando surge la reclamacion?
- La actitud frente a una reclamacion
- ¿Que hacer para tratar al cliente enfadado?