criteria.es
info@criteria.es

Atención al ciudadano

Área:
Duración: 30 horas
Modalidad: online

Objetivos

- A la finalización de este curso el alumno estará preparado para acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que éste 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.

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
- 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
- Elementos de la comunicación

2 - La comunicación verbal

Criteria Recursos Humanos, SLU I NIF B62278783 I Reg. Mercantil de Barcelona: tomo 32775, folio 79, hoja B216884, inscripción 10.

- La comunicación verbal
- 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 por teléfono
- El teléfono móvil

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 a) La zona íntima b) La zona personal c) La zona social d) La zona pública
- La comunicación escrita
- Algunas normas para escribir cartas
- Algunas normas para escribir e-mails
- Resumen.

4 - Tipos de ciudadanos

- Tipos de ciudadanos
- Introducción
- Tipos de ciudadanos
- El ciudadano que busca dominar
- El ciudadano con poca paciencia
- Ciudadano indeciso
- El ciudadano tímido
- El ciudadano que sabe todo
- Ciudadano que no deja de hablar
- 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, ceguera o sordera

Criteria Recursos Humanos, SLU | NIF B62278783 | Reg. Mercantil de Barcelona: tomo 32775, folio 79, hoja B216884, inscripción 10.

- Recomendaciones generales para la atención a ciudadanos con diversas discapacidades
- Personas en silla de ruedas o con trastornos motores
- Personas ciegas o con trastornos visuales
- Personas sordas o con trastornos auditivos
- Resumen

5 - Habilidades sociales en la atención al ciudadano

- Habilidades sociales en la atención al ciudadano
- Introducción
- Las habilidades sociales: aspectos generales
- ¿Cuándo se pueden aplicar las habilidades sociales?
- Estilos de respuesta
- Habilidades sociales, ventajas
- La asertividad
- Aspectos principales de una conducta asertiva
- Respuesta asertiva: tipos
- Derechos relacionados con la asertividad
- Técnicas asertivas
- Estrategias para limitar la asertividad
- La escucha activa
- Introducción
- ¿Por qué es importante escuchar activamente?
- ¿Cómo se practica la escucha activa?
- 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
- Claves para una Escucha Activa Eficaz
- La empatía

6 - Necesidades y fases en la atención al ciudadano

- Necesidades y fases en la atención al ciudadano
- Las necesidades
- El proceso en la atención al ciudadano
- Contacto inicial
- Toma de contacto
- La voz
- La mirada
- La sonrisa
- La personalización
- El ciudadano es el protagonista
- 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
- Concretar la necesidad
- La necesidad es lo más importante
- Comunicación positiva y amable
- Cada necesidad requiere de un tiempo
- La seguridad es esencial
- Finalización del proceso
- Situaciones más habituales
- Registro o entrega de documentos
- La queja
- En busca de...
- ¿Cómo hacer algo?
- El espacio en la atención al ciudadano

Criteria Recursos Humanos, SLU I NIF B62278783 I Reg. Mercantil de Barcelona: tomo 32775, folio 79, hoja B216884, inscripción 10.

- El local
- El mobiliario
- La señalización
- Resumen.

7 - El conflicto en la atención al ciudadano

- El conflicto en la atención al ciudadano
- El conflicto y su solución
- Conflicto
- Opciones ante un conflicto
- Baja cooperación y alta competitividad. Guerra
- Alta cooperación y baja competitividad. Armonía
- Baja cooperación y baja competitividad. Aislamiento
- Alta cooperación y alta competitividad. Pacto
- Los problemas y su solución
- Descripción del problema, valorando su intensidad
- Concretar las características del problema
- Exponer cuáles son los objetivos para considerar que la situación problemática ya no existe
- Volver a definir el problema
- Soluciones
- La mejor solución
- La planificación
- Evaluación del problema y sus soluciones
- Problemas y respuestas creativas
- Reacción o respuesta
- Situación real
- Mejora continua
- Pensando en la oportunidad
- 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 y el teléfono

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
- 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

Criteria Recursos Humanos, SLU I NIF B62278783 I Reg. Mercantil de Barcelona: tomo 32775, folio 79, hoja B216884, inscripción 10.

Metodología:

En Criteria 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 del/la formador/a

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

En Criteria queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:

¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!

criteria.es

criteria.es/recursos

criteria.es/blog

Criteria Recursos Humanos, SLU I NIF B62278783 I Reg. Mercantil de Barcelona: tomo 32775, folio 79, hoja B216884, inscripción 10.