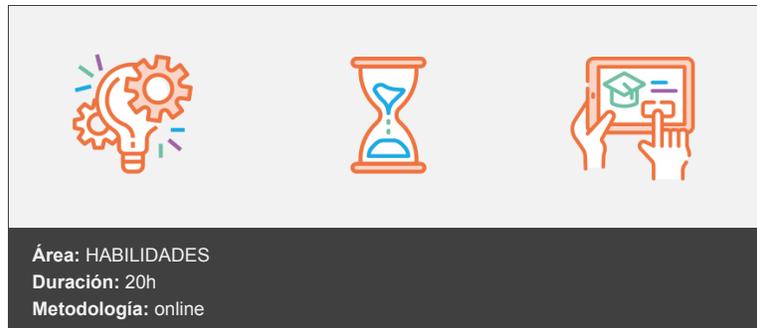


criteria

Herramientas para mejorar la calidad del servicio público percibida por el ciudadano



Objetivos

El presente curso aporta las herramientas, técnicas y habilidades necesarias que permiten mejorar la calidad percibida y la satisfacción de los ciudadanos con el servicio público prestado por las Administraciones Públicas, con especial atención a la mejora de:

- Las instalaciones, dependencias y puestos de trabajo.
- Los procesos internos.
- La ejecución del servicio.
- Y la comunicación con el ciudadano.

La realización de este curso aporta múltiples beneficios:

1. En primer lugar, a la entidad o Administración que presta el servicio público: ya que facilita que todos los empleados contribuyan a conseguir su misión y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.
2. También beneficia a los responsables de los servicios y unidades administrativas, ya que les proporciona las claves para mejorar su gestión y cumplir sus objetivos.
3. Y por último, tiene diversos efectos positivos para los empleados públicos ya que les permitirá realizar su trabajo de forma más eficaz, mejorar sus habilidades profesionales y armonizar sus relaciones con los usuarios, reduciendo las situaciones conflictivas y mejorando su satisfacción.

Contenidos y estructura del curso

1. Componentes del servicio público
2. Herramientas para mejorar el entorno de acogida
3. Herramientas para mejorar los procesos internos
4. Herramientas para mejorar la ejecución del servicio
5. Herramientas para mejorar la comunicación con el ciudadano

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 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

