

## **OBJETIVOS**

Al finalizar el curso los participantes estarán en condiciones de resolver problemas en la prestación de servicios de atención de usuarios, mediante el manejo de técnicas para una atención de usuarios, mediante el manejo de técnicas para una atención al público eficaz. Además aplicarán las herramientas necesarias para tratar en forma efectiva con diferentes tipos de interlocutores y así gestionar relaciones que perduren en el tiempo. Además identificarán problemas y plantearán soluciones para mejorar la calidad de servicio.

## **TEMARIO**

### **1. PERSONAL QUE ATIENDE PÚBLICO**

- Atención al usuario.
- La importancia de la calidad de servicio.
- En busca del cero defecto.
- Grupo y equipo de trabajo
- El Grupo dentro de la organización formal.
- El Equipo de trabajo.
- Construcción del perfil que atiende público.
- Claves para medir la satisfacción al usuario.

### **2. CALIDAD DE SERVICIO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- Normas básicas de atención al usuario.
- Técnicas para ganar la confianza de los usuarios.
- Formas de hacer que el cliente regrese.
- Calidad de servicio.
- Claves del éxito de un equipo de trabajo.
- El conflicto.
- Análisis de Conflicto.

### **3. COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- Comunicación Efectiva.
- La comunicación y su proceso.
- Habilidades eficaces para escuchar.
- La comunicación del servicio.
- Las barreras de la comunicación.
- Barreras de la comunicación comercial.

#### **4. LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS**

- Las necesidades de los usuarios, un punto de partida.
- Normas generales de las relaciones públicas.
- Como romper el hielo con los usuarios.
- Beneficios de la escucha activa.
- Atención al Teléfono.

#### **5. PROBLEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

- La calidad de atención al usuario.
- Identificar problemas de atención al Usuario.
- Técnicas de solución de Problemas.
- Implantar soluciones.

#### **6. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

- La inteligencia emocional.
- La importancia de la forma de comunicarnos
- La asertividad.
- La empatía.
- Orientación hacia el servicio.
- Manejo de Conflictos.
- El autodomínio.
- Normas de calidad del servicio.
- Tipos de usuarios.

**DURACION:** 30 Horas



## **Sin Mínimo de Participantes**

**Curso disponible para comenzar en forma inmediata**

**Más de 500 Empresas e Instituciones Clientes**

### **Certificado**

Todos los participantes que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un Certificado / Diploma de nuestra Organización.

### **Requisitos de Aprobación**

La nota mínima para aprobar es de 80 puntos de 100

### **Experiencia**

Procace Capacitación imparte Cursos desde 1995

### **Certificación**

Procace Capacitación se encuentra certificada en ISO 9001 y NCh 2728