

## TALLER DE "ATENCIÓN AL CIUDADANO"

### Objetivo General

Lograr que los asistentes desarrollen actitudes favorables para el trato efectivo y cordial con el público y los compañeros de trabajo, tendiente a un cambio favorable en la cultura organizacional, en consonancia con los valores institucionales.

### Objetivos Específicos

- ✓ Optimizar la atención al ciudadano
- ✓ Saber informar adecuadamente
- ✓ Saber escuchar adecuadamente
- ✓ Lograr una comunicación eficaz
- ✓ Estimular las habilidades de relación y el espíritu de servicio
- ✓ Entrenar las habilidades de comunicación vía telefónica y por e-mail
- ✓ Aplicar las herramientas que se desarrollarán en el transcurso de la capacitación, en el espacio laboral en donde cada agente y funcionario se desenvuelve.

### Duración del curso

Seis horas distribuidas en dos módulos presenciales y un módulo virtual

### Modalidad

El dictado del curso será semipresencial, los docentes desarrollarán los contenidos teóricos en las clases presenciales y se complementará con actividades a través del aula virtual de la Escuela de Gobierno y Capacitación Legislativa

### Docentes

Lic. Mariana Taverna

Lic. Josué Lima

Prof. Daniel Giaquinta





## Contenidos

### **MODULO I**

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

Comportamiento organizacional. Influencia de la burocracia en las organizaciones públicas. Presentación de los puestos de trabajo. (Servidor público – comunidad y entre servidores públicos). Motivación. Grupo y Equipo. Roles. Tipos. Liderazgo.

### **MODULO II**

#### PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Etapas de la atención. Protocolo de atención personal. Protocolo para la atención telefónica. Netiquette. Protocolo para la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y/o mujeres en estado de embarazo. Cliente. Tipos de cliente. Calidad en el servicio. Momentos de la verdad. Imagen personal. La escucha activa.

### **MÓDULO III**

#### AUTOGESTIÓN COMUNICACIONAL

Carácter y temperamento. Juicios sobre los demás. Conducta laboral. Conflicto: niveles, tipos y efectos. Manejo de Conflictos.

## Evaluación y certificación

Para la certificación es necesaria la asistencia a los 2 módulos presenciales y el cumplimiento con la actividad virtual.

