

JORNADA GERENCIAL

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - NIVEL I

DURACIÓN
8 horas

MODALIDAD
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO
15 participantes

DIRIGIDO

Personal que tenga contacto con el usuario: empleados, técnicos, administrativos, operadores telefónicos, mandos medios, gerentes.

OBJETIVO

Brindar a los participantes metodologías, técnicas y herramientas simples y prácticas que permitan satisfacer las necesidades del usuario de manera eficiente, haciendo las tareas bien desde la primera vez, en el menor tiempo y al menor costo posible, ya sea de manera presencial o telefónica.

TEMARIO

- La importancia de pensar en el usuario.
- Las necesidades humanas y sus prioridades.
- Diferencia entre un trabajador reactivo y uno proactivo.
- Comunicación y empatía.
- Conocimiento y práctica del proceso de atención al usuario.
- Beneficios de la preparación y la prevención en la atención.
- La correcta apertura del contacto con el usuario.
- Indagación de necesidades y expectativas.
- Identificación de los "momentos de la verdad".
- Presentación de la propuesta de valor.
- Acuerdo para la satisfacción del usuario.
- Despedida y seguimiento del acuerdo.
- Inteligencia emocional.
- La actitud correcta en la atención.

METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

FUNDALUZ XXI

ENSEÑAMOS LO QUE HACEMOS

Teléfono: +(54) 011 4378 0899 | **Email:** infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar

Web: www.fundaluz.org.ar | **Horario:** Lun a Vie de 9 a 16 hs