

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Aprender técnicas de comunicación eficaz para interactuar con los ciudadanos de manera profesional y eficaz
- Conocer las mejores prácticas para la resolución de conflictos y la atención al cliente
- Familiarizarse con las normativas y procedimientos específicos para brindar un servicio excepcional
- Desarrollar habilidades prácticas en la atención al ciudadano en un ambiente simulado
- Aplicar los conocimientos y habilidades aprendidos en un ambiente laboral real

CONTENIDOS

UNIDAD - LA ATENCIÓN PERSONAL AL CIUDADANO

- Introducción
- La comunicación con el usuario
- Escuchar al usuario
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
- La expresión verbal
- La calidad de la voz
- Comunicación no verbal
- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- Como tratar a nuestros usuarios según su actitud
- El usuario que se da importancia y lo sabe todo
- El usuario riguroso y minucioso
- El usuario rudo y polémico
- El usuario hablador
- El usuario desconfiado y escéptico
- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Como rebajar el nivel de agresividad del usuario
- Reglas para atender correctamente las reclamaciones
- Recomendaciones finales

UNIDAD - LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- La entonación
- El lenguaje
- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Despedida
- Llamadas de peticiones de información
- Como reaccionar cuando un usuario grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?

La actitud frente a una reclamación

¿Que hacer para tratar al cliente enfadado?

criteria