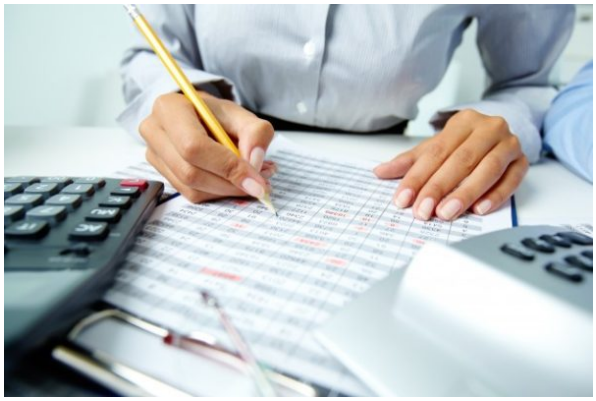
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



SKU: PA305
Horas: 30

OBJETIVOS

Facilitar la comprensión en un todo coherente, por parte del personal de primera línea en atención al ciudadano, de la naturaleza de los cambios que se exigen a la Administración Pública, el porqué de los mismos y del rol protagonista que ellos mismos representan en ese cambio. El alumno será capaz de explicarse y explicar a otros todos esos contenidos. Aportar información valiosa, utilizando experiencias de sectores variados, sobre qué significa la atención al cliente en una empresa de servicios y su papel clave en la evaluación de la calidad y los resultados de su organización. El alumno será capaz de manejar estos conceptos en su discurso. Dotar a estos profesionales de una caja de herramientas para mejorar en su trabajo y afrontar todo tipo de situaciones en la relación ciudadano-cliente.

CONTENIDO

1. LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
1.1 La información al ciudadano
1.2 Tipos de información
1.3 Funciones de atención al ciudadano
1.4 Cuáles son
1.5 Cómo llevarlas a la práctica
1.6 El personal de primera línea: su importancia y necesidad
1.7 La ley de acceso electrónico
1.8 Fines de esta ley
1.9 Otras gestiones de la Ley
1.10 Objetivos
1.11 La atención por teléfono
1.12 La atención por correo
1.13 La atención a través de las nuevas tecnologías

2. RELACIÓN ENTRE EL INFORMADOR Y EL USUARIO

2.1 Las cualidades exigibles al informador
2.2 Desempeño excelente del trabajo
2.3 Concepto de excelencia
2.4 Competencias o elementos clave
2.5 Búsqueda de la satisfacción del ciudadano
2.6 Gestión de la calidad
2.7 Valoración del ciudadano
2.8 Comportamientos asertivos
2.9 Tipos de conductas en la interacción con otros
2.10 Elementos para comprender la asertividad
2.11 Técnicas de asertividad
2.12 Ejemplos
2.13 El autodominio o autoncontrol
2.14 ¿Qué es?
2.15 Fases
2.16 El cambio de hábitos

3. LA COMUNICACIÓN

3.1 Concepto de comunicación
3.2 Definición
3.3 Elementos de la comunicación
3.4 Proceso de comunicación eficaz
3.5 Tipos de mensaje
3.6 Tipos de comunicación
3.7 Los niveles de la comunicación
3.8 Comunicación organizacional
3.9 Comunicación organizacional interna y externa
3.10 El feedback
3.11 Concepto
3.12 Nivel organizacional
3.13 La comunicación no verbal
3.14 En qué consiste
3.15 Organización del espacio

4. DESTREZAS Y BARRERAS A LA COMUNICACIÓN

4.1 Barreras a la comunicación: personales físicas y semánticas
4.2 Qué son
4.3 Tipos
4.4 Técnicas que favorecen el diálogo

4.5 Abridores de puertas
4.6 Habilidad en el uso de las preguntas
4.7 Mensajes que obstruyen el diálogo
4.8 La comunicación en los equipos
4.9 Diferencias entre grupo y equipo
4.10 Características de un equipo
4.11 Redes de comunicación
4.12 La importancia del mensaje
4.13 El mensaje
4.14 Tipos

5. TRATAMIENTO DE QUEJAS

5.1 ¿Por qué es tan importante la queja?
5.2 Introducción
5.3 Cambio de paradigma
5.4 La queja
5.5 Qué es
5.6 Referencia normativa básica respecto a la quejas
5.7 El iceberg de las quejas
5.8 Explicación según la TARP: primera parte
5.9 Explicación según la TARP: segunda parte
5.10 Explicación según la TARP: tercera parte
5.11 Algunas conclusiones
5.12 ¿Por qué se quejan los usuarios
5.13 Determinantes de la conducta de queja
5.14 Clasificación de las quejas
5.15 Tratamiento de quejas
5.16 Sistema de gestión de quejas y sugerencias
5.17 Afrontamiento de quejas

6. GESTIÓN DE CONFLICTOS

6.1 El conflicto
6.2 Definición
6.3 ¿Cuándo se dan los conflictos?
6.4 La negociación
6.5 ¿Qué es?
6.6 El método Ganar-Ganar
6.7 Modelos de resolución de conflictos
6.8 Modelo de conflictos interpersonales
6.9 Modelo basado en necesidades
6.10 Adecuación persona-puesto y dotación de medios técnicos adecuados

7. SITUACIONES COMPLEJAS. MANEJO DE LA HOSTILIDAD

7.1 Qué es y de dónde viene la hostilidad
7.2 Qué es una emoción, para qué sirve
7.3 Los dos cerebros
7.4 El secuestro emocional
7.5 Curva de la hostilidad
7.6 Comportamiento ante un interlocutor hostil
7.7 Qué no hacer ante un interlocutor hostil
7.8 La gestión de las esperas

8. LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

8.1 Introducción a la calidad
8.2 Conceptos
8.3 Modelo de New Public Management (NPM)
8.4 Marco jurídico
8.5 Programas de calidad
8.6 El concepto de calidad
8.7 Definiciones
8.8 Pequeña historia de la calidad
8.9 Los modelos de calidad
8.10 Principios de todo programa de calidad
8.11 La evaluación de los servicios públicos en
8.12 Satisfacción del cliente
8.13 Los ciudadanos satisfechos
8.14 Principios para un servicio de calidad

9. TÉCNICAS APLICABLES A LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO

9.1 Tipos de conductas del ciudadano y su gestión
9.2 Técnicas de comunicación oral
9.3 Resumen
9.4 Habilidades básicas: la escucha activa
9.5 Habilidades básicas: la empatía
9.6 Técnicas asertivas: el disco rayado
9.7 Técnicas asertivas: el Banco de Niebla
9.8 Técnicas asertivas: el acuerdo parcial
9.9 Habilidades complejas: recibir una crítica
9.10 Habilidades complejas: Cortar una conversación
9.11 Comunicación escrita
9.12 El lenguaje de la administración
9.13 Tipos de escritos administrativos

9.14 El proceso de escribir

10. IMPORTANCIA DEL TELÉFONO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADAN

10.1 Aspectos formales en el uso del teléfono
10.2 Elementos no verbales en el uso del teléfono
10.3 La voz
10.4 El silencio
10.5 La sonrisa
10.6 Habilidades clave en la comunicación telefónica: escucha activa y feedback
10.7 Fases de la conversación telefónica