



Atención al Ciudadano

Código: 471801

Duración: 8.00 horas

Descripción

El presente curso trabaja diversos aspectos relacionados con la atención al ciudadano, ya sea por teléfono o personalmente. El uso del teléfono y la imagen de nuestra organización, la calidad en el servicio de atención telefónica, la satisfacción del usuario como resultado de nuestra labor profesional de atención y servicio, la tipología de llamadas y usuarios, o cómo tratar las llamadas de usuarios "difíciles".

Asimismo se trabaja la atención personal al ciudadano y la importancia que tiene nuestra imagen personal en el trato, también se estudia el tipo de comunicación verbal y no verbal, la manera de tratar con distintas tipologías de usuarios y el tratamiento de quejas y reclamaciones.

Objetivos

- Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros usuarios.
- Conseguir un adecuado tratamiento personal al ciudadano, mostrando una imagen acorde con la organización que se representa y atendiendo correctamente a las diversas tipologías del usuario incluso en el caso de que presenten quejas y/o reclamaciones

UNIDAD - LA ATENCION 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
- Cómo 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
- Cómo rebajar el nivel de agresividad del usuario
- Reglas para atender correctamente las reclamaciones
- Recomendaciones finales

UNIDAD - LA ATENCION TELEFÓNICA AL CIUDADANO

- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- La entonación
- El lenguaje
- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Actitud No defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Despedida
- Llamadas de petición de información
- Cómo reaccionar cuando un usuario grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?