



## Curso «Atención al público»

Objetivo	
	<p>Fomentar una cultura organizacional orientada a la satisfacción total del público al que brinda sus servicios analizando:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las alcances de su organización de alto desempeño</li><li>• Los alcances de su organización</li><li>• Clarificando el servicio que proporciona</li><li>• Definiendo el perfil del público al que brinda sus servicios</li><li>• Identificando tipos y manejo de público</li><li>• Valorando el compromiso profesional.</li></ul>
Contenido temático	
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Visión organizacional<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organizaciones de alto desempeño</li><li>▪ La visión adecuada: misión, visión, valores y objetivos de la empresa</li><li>▪ Retos de la empresa: «ser el proveedor elegido»</li></ul></li><li>2. El servicio<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Definición e importancia</li><li>▪ Características del servicio efectivo</li><li>▪ Atributos universales del servicio</li><li>▪ Elementos del servicio</li><li>▪ Calidad como estrategia competitiva</li><li>▪ Especificación del servicio de nuestra empresa</li></ul></li><li>3. Atención al público<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conceptos básicos</li><li>▪ Concepto de atención al público</li><li>▪ Perfil del público de la organización</li><li>▪ Tipos de necesidades del público</li><li>▪ Características de una buena atención al cliente</li><li>▪ Tipos de público</li><li>▪ Cómo apaciguar al público insatisfecho</li></ul></li><li>4. Enfoque al público<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Satisfacción de las perspectivas del público</li><li>▪ Procedimiento para la atención al público</li><li>▪ La comunicación efectiva con el público</li></ul></li><li>5. Proceso de mejora y trabajo en equipo</li></ol>



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cambio de paradigmas</li><li>6. Actitudes básicas para la atención al público<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Características de la personalidad madura<ul style="list-style-type: none"><li>○ Objetividad</li><li>○ Autonomía</li><li>○ Sentido de responsabilidad</li><li>○ Trabajo productivo</li><li>○ Sentido ético</li><li>○ Capacidad de relacionarse</li><li>○ Manejo emocional</li><li>○ Manejo de la frustración</li><li>○ Disposición al servicio</li></ul></li><li>▪ Capacidad de cambio: aprendizaje, flexibilidad y creatividad</li><li>▪ Calidad personal como base de la calidad organizacional</li><li>▪ Proyecto de vida y actividad profesional</li></ul></li></ul>
<b>Metodología</b>	
	Con el propósito de favorecer el aprendizaje constructivista, los participantes utilizarán su experiencia profesional durante la ejecución de técnicas de enseñanza-aprendizaje para adultos que propicien el análisis de la atención proporcionada, y la selección de las actitudes más adecuadas a fin de brindar una atención eficiente al público que atiende.
<b>Duración</b>	
	20 horas