



Unidad Académica
Caleta Olivia

Actividad de Extensión

Capacitación

WORKSHOP - CONEXIÓN CIUDADANA

Disertante: Esp. Luz Mary SÁNCHEZ

El trato con el cliente es uno de los aspectos que más relevancia en las organizaciones, en especial, aquellas cuyos ingresos viene determinado directamente por los usuarios, el trato correcto, su satisfacción, sus futuras inversiones, dependen en gran medida de la calidad con la que sean tratados. Hay que estar preparado para situaciones agradables en las que el vínculo con el cliente pueda ser fluido y otras situaciones en las que las quejas y reclamaciones han de tratarse como merecen.

Así, con este workshop se proyecta trabajar los conocimientos necesarios para sobrellevar dichas situaciones, enfrentarse a un público heterogéneo y a sus necesidades desde una postura profesional; incrementando habilidades y conocimientos para aplicarlas en el ámbito laboral y profesional, como así también, en un ámbito personal.

OBJETIVOS:

- Implementar una propuesta de formación a partir de la demanda observada en la comunidad.
- Capacitar a los empleados no gerenciales y Mandos Medios en temas inherentes al sistema integrado de atención al público.
- Desarrollar habilidades y competencias en atención al cliente a través de un taller estructurado en tres bloques de cuatro horas cada uno.

DESTINATARIOS:

Personas de la comunidad que quieran desempeñarse en atención al público, o bien aquellos que estén realizando esta actividad y deseen capacitarse.

CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN:

No posee.

DÍA LUGAR Y HORARIOS:

Bloque 1: Introducción a la Atención al Cliente.

- 13 noviembre 2024 de 9 a 13 horas en Sala de Consejo “Prof. Rosa Ana Pirosanto” (2do. Piso - Edificio Principal)

Bloque 2: Comunicación Efectiva

- 14 noviembre 2024 de 9 a 13 horas en Sala de Conferencias “Arq. Ana María Ibarroule” (1er. Piso - Edificio Principal)

Bloque 3: Manejo de Quejas y Conflictos. Cliente Encantado

- 15 noviembre 2024 de 9 a 13 horas en Sala de Conferencias “Arq. Ana María Ibarroule” (1er. Piso - Edificio Principal)

SECRETARÍA DE EXTENSIÓN - Unidad Académica Caleta Olivia

Ruta Nacional N°3. Acceso Norte. 1° Piso. 9011. Caleta Olivia. Santa Cruz

Tel. (0297) 4854888. Int. 120. E-mail: sec_extension@uaco.unpa.edu.ar



Unidad Académica
Caleta Olivia

Actividad de Extensión

Capacitación

WORKSHOP - CONEXIÓN CIUDADANA

Disertante: Esp. Luz Mary SÁNCHEZ

CONTENIDOS:

- Introducción a la atención al cliente.
- Finalidad de las Organizaciones Públicas
- Introducción a la Atención al Cliente.
- La comunicación efectiva y la escucha activa.
- Tipos de clientes.
- Manejo de quejas y reclamos. Tratamiento de quejas
- Gestión de reclamos.
- Cliente encantado.

BIBLIOGRAFÍA:

Material propio. Será entregado en formato digital en el momento de realizarse el workshop, mediante link de enlace.

METODOLOGÍA:

Modalidad: Presencial

Dividido en cuatro encuentros. Actividades evaluativas ampliatorias, en tiempo No Presencial, con la bibliografía otorgada.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN:

Asistencia, participación y evaluación de los cuatro encuentros que componen el dictado del Curso-taller.

ARANCELES:

Categoría	Arancel
Alumno/as UNPA	\$ 10.000 (10 cupos)
Docentes UNPA	\$ 15.000
NoDocentes UNPA	\$ 15.000
Externos/as	\$ 20.000
Observaciones	-----

SECRETARÍA DE EXTENSIÓN - Unidad Académica Caleta Olivia

Ruta Nacional N°3. Acceso Norte. 1° Piso. 9011. Caleta Olivia. Santa Cruz

Tel. (0297) 4854888. Int. 120. E-mail: sec_extension@uaco.unpa.edu.ar



Unidad Académica
Caleta Olivia

Actividad de Extensión

Capacitación

WORKSHOP - CONEXIÓN CIUDADANA

Disertante: Esp. Luz Mary SÁNCHEZ

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN:

<https://forms.gle/sLX1VZ8n4yFKWxb99>

CONSULTAS O MÁS INFORMACIÓN:

sec_extension@uaco.unpa.edu.ar

sec.extension.uaco@gmail.com

SECRETARÍA DE EXTENSIÓN - Unidad Académica Caleta Olivia

Ruta Nacional N°3. Acceso Norte. 1° Piso. 9011. Caleta Olivia. Santa Cruz

Tel. (0297) 4854888. Int. 120. E-mail: sec_extension@uaco.unpa.edu.ar