



# Calidad y Atención al Ciudadano en el entorno Multicanal



## Presentación

El curso de 'Atención al Ciudadano en el entorno Multicanal' demuestra la importancia que tiene en la actualidad para las Administraciones Públicas ofrecer una atención al ciudadano y un servicio de calidad excepcional.

Es muy importante analizar cómo percibe el ciudadano la calidad y los medios que existen para satisfacerla. Además, vamos a conocer las herramientas que facilitarán la relación desde los diferentes canales con el ciudadano.

Actualmente la atención al ciudadano no constituye una tarea única y desde un sólo canal por lo que debemos entender esta atención desde visión mucho más amplia.

Hemos de pensar en el ciudadano como el centro permanente. Tenemos que ir más allá de la concepción anterior del servicio como una técnica e incorporar los mejores intereses del ciudadano en el corazón mismo de las organizaciones.

## Objetivos:

Al finalizar la formación el alumno estará capacitado para:

- :: Comprender la importancia de la comunicación y las técnicas de atención al ciudadano.
- :: Mejorar la Calidad de Servicio y Atención que se les brinda a los ciudadanos.

Objetivos específicos:

- :: Asumir los principios de la Calidad del Servicio hacia el cliente interno y externo.
- :: Valorar y asumir las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.
- :: Atender al ciudadano, consiguiendo su satisfacción y resolviendo reclamaciones y situaciones imprevistas.
- :: Comunicarse eficazmente, transmitiendo mensajes claros, que faciliten la relación y captando las demandas y necesidades de los ciudadanos.

## Dirigido a:

Personal de: Oficinas de Atención al Ciudadano, Información, Recepción y en general cualquier persona de la organización que realice acciones de servicio al ciudadano.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad en las Organizaciones</li> <li>1.1. Calida. Evolución y significado actual</li> <li>1.2. Definición de Calidad</li> <li>1.3. El cliente interno y externo en las AA.PP</li> <li>1.4. Cambio de Cultura en la Organización Pública</li> <li>1.5. Metodologías para la medición de la calidad</li> <br/> <li>2. Gestión del tiempo</li> <li>2.1. Características del tiempo</li> <li>2.2. Falta de administración del tiempo</li> <li>2.3. Planificación y Programación de Tareas</li> <li>2.4. Interrupciones</li> <li>2.5. Organización del entorno</li> <br/> <li>3. Trabajo en equipo</li> <li>3.1. Características del trabajo en equipo</li> <li>3.2. Reglas del trabajo en equipo</li> <li>3.3. Estructura de un equipo de trabajo</li> <li>3.4. Papeles y roles en un equipo de trabajo</li> <br/> <li>4. Comunicación como clave de la calidad</li> <li>4.1. Definición y principios</li> <li>4.2. Elementos de la comunicación</li> <li>4.3. La percepción</li> <li>4.4. Proceso de la Comunicación</li> <li>4.5. Principios de la Comunicación</li> <li>4.6. Fases del Proceso de Comunicación</li> <li>4.7. Leyes de la Comunicación</li> <li>4.8. Como mejorar nuestra capacidad de comunicar</li> <br/> <li>5. Comunicación Presencial</li> <li>5.1. Comunicación Presencial-Verbal</li> <li>5.2. Los gestos</li> <li>5.3. Las palabras</li> <li>5.4. Las formas</li> <li>5.5. Fases de la atención presencial</li> <br/> <li>6. Comunicación Escrita</li> <li>6.1. Estética</li> <li>6.2. Legibilidad</li> <li>6.3. Lenguaje</li> <br/> <li>7. Comunicación Telefónica</li> <li>7.1. La voz</li> <li>7.2. El lenguaje</li> <li>7.3. El silencio</li> <li>7.4. La sonrisa</li> <li>7.5. Fases de la comunicación telefónica</li> <br/> <li>8. Comunicación online.</li> <li>8.1. Los nuevos e-Ciudadanos</li> <li>8.2. Escribir correos electrónicos</li> <li>8.3. Estructura del mensaje</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>8.4. La calidad del servicio al ciudadano a través del correo electrónico</li> <li>8.5. Nuevos canales de comunicación con el ciudadano: Chat, SMS, Foros, WAP</li> <li>8.6. Seguridad y Aspectos Legales</li> <br/> <li>9. Comunicación no verbal</li> <li>9.1. Criterios de análisis</li> <li>9.2. Imagen</li> <li>9.3. Ámbito de estudio</li> <li>9.4. Postura Corporal</li> <li>9.5. Gestos</li> <li>9.6. Mirada</li> <li>9.7. Voz</li> <br/> <li>10. El espacio de acogida</li> <li>10.1. Importancia del entorno</li> <li>10.2. Adecuación del espacio</li> <li>10.3. Nuestro espacio de trabajo</li> <li>10.4. Elementos ambientales</li> <br/> <li>11. Escucha activa e Información de retorno</li> <li>11.1. Escucha y escucha activa</li> <li>11.2. Actitudes para escuchar bien</li> <li>11.3. El proceso de escuchar</li> <li>11.4. Técnicas de escucha activa</li> <li>11.5. Retroalimentación</li> <li>11.6. Tipos de retroalimentación</li> <li>11.7. Metodología para una retroalimentación eficaz</li> <br/> <li>12. Barreras en el proceso de comunicación</li> <li>12.1. Tipo de barreras</li> <li>12.2. Qué hacer para superar las barreras</li> <br/> <li>13. Asertividad</li> <li>13.1. Asertividad en el marco de las habilidades sociales</li> <li>13.2. La conducta asertiva</li> <li>13.3. Estilos de conducta</li> <li>13.4. Derechos asertivos</li> <li>13.5. Etapas y Fases del comportamiento asertivo</li> <li>13.6. Decir No</li> <li>13.7. Claves de la asertividad</li> <li>13.8. Técnicas asertivas</li> <br/> <li>14. Tratamiento de Quejas y Conflictos</li> <li>14.1. Causas del conflicto</li> <li>14.2. Concepto y Tratamiento de Quejas</li> <li>14.3. Acciones para manejar un conflicto de forma integrada</li> <li>14.4. Estilos de afrontar el conflicto</li> <br/> <li>15. Atención de colectivos especiales</li> </ul> |
|--|--|

:: Modular: Permite dosificar la formación y adecuarla a horarios y posibilidades.

:: Participativo: Los diferentes módulos incluyen diversas pausas de trabajo para comentarios, discusiones, ejercicios y toma de decisiones individuales y en grupo.

:: Dinámico: Basado en análisis y situaciones cotidianas.

:: Multisistema: Manual del participante, ejercicios, casos, soportes de vídeo, elementos audiovisuales, documentación en soporte CD.



Ctra. Villaverde - Vallecas, Km 3,5  
28053 Madrid

Tel. (+34) 917 868 298

Fax (+34) 917 868 360

[contacto@observalia.com](mailto:contacto@observalia.com)

[www.observalia.com](http://www.observalia.com)

