



CURSO DE
TRATO AL USUARIO

Duración
(20 horas)



SCS Capacitacion



scscapacitacion.cl
soporte@scscapacitacion.cl
+56 9 7964 3339





INTRODUCCIÓN

El presente curso está diseñado para desarrollar las competencias necesarias en acciones de atención al cliente que permitan realizar un trabajo de calidad y empático con las necesidades y los requerimientos de los usuarios. Esto permitirá un trabajo con menos niveles de estrés y más fluido en un área sensible de las relaciones humanas como es la atención de solicitudes.

OBJETIVO GENERAL

Al final del curso los participantes podrán distinguir y aplicar herramientas y técnicas de comunicación y relación interpersonal para lograr un servicio de calidad en la fase de atención de público, teniendo como cuidado fundamental el recurso humano, el enfoque de género y la relación con los usuarios.

El presente curso tiene como objetivo principal entregar y aplicar herramientas actualizadas que promuevan la realización de atenciones de salud de calidad, humanizadas y de buen trato, favoreciendo con ello una óptima satisfacción usuaria en el marco jurídico imperante.

REQUISITOS

Curso destinado a todo trabajador que se desempeñan en labores en las cuales debe mantener una relación fluida con usuarios del sistemas.

METODOLOGÍA 20 hrs pedagógicas.

Este programa es ofrecido en modalidad presencial o vía e-learning, sincrónico (presencial a distancia) o asincrónico (vía plataforma abierta 24 horas). Su estructura académica consta de 5 módulos.

CONTENIDOS

- | | |
|-----------|--|
| MÓDULO 1. | Calidad en la atención y gestión de los usuarios. Planes, Metas, Ética y Sentido de lo Humano. |
| MÓDULO 2. | Desarrollo de competencias para la humanización de la atención y buen trato al usuario. Comunicación efectiva, Manejo de las emociones, Cambio personal y organizacional. Diálogo como herramienta básica del proceso. Coaching individual y grupal. |
| MÓDULO 3 | Marketing social y satisfacción usuaria como estrategia de mejoramiento de la Humanización de la atención y calidad en el trato. |
| MÓDULO 4. | Ley de derechos y deberes en relación a una atención humanizada, de calidad y buen trato. |
| MÓDULO 5. | Enfoque de género. |