



## ÁREA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

### “Atención y Servicio al Público para organizaciones Cooperativas”

Fundación Banco Credicoop - 2023

## Destinatarios

Personal de las Cooperativas Asociadas que sea “personal de contacto” en la organización, ya se trate de un público interno o externo. Gerentes, jefes y empleados que sean Responsables de Procesos o que formen parte de equipos de Auditores Internos de la Calidad.

## Objetivos

Una de las actividades más importantes de cualquier organización es la “interacción con su público objetivo” sea cual fuere éste y el resultado de la misma impacta en la generación de relaciones virtuosas y de calidad para consolidar los vínculos con clientes internos, usuarios, ciudadanos o asociados.

El presente curso tiene como objetivo el desarrollo de contenidos prácticos referidos a la “actuación” del personal de “contacto” de una organización con sus públicos, con la meta de optimizar procedimientos, protocolos y comportamientos en las prácticas de atención a ese público. El contexto problemático sumado al desarrollo de niveles cada vez más elevados de competitividad, demandan a las organizaciones desarrollar estrategias profesionales de atención al público que articulen calidad y calidez humana con recursos vinculados al servicio entendido éste como un valor agregado distintivo en la construcción de relaciones duraderas, sólidas y fidelizadas entre una organización y sus públicos. Además el desarrollo de plataformas digitales, el uso de redes sociales y dispositivos tecnológicos de comunicación, aportan una gama de insumos y recursos que deben sinergizarse con el personal de contacto para lograr una óptima mecánica de atención al público y servicio de alta calidad.

## Modalidad

100% Virtual vía Plataforma Virtual de Capacitación con acceso las 24 horas. Clases teórico – prácticas interactivas con análisis de casos.

## Metodología y Plan de Acción

El programa se desarrollará a través de **3 encuentros**, es decir que, tendrá una duración aproximada de **3 semanas**. La dinámica será la siguiente:

- **1 (un) encuentro virtual por semana, de 3 (tres) horas cada uno**, a través de plataforma **Zoom con acceso a través de la Plataforma Virtual FECESCOR – FACE Córdoba**.
- En cada encuentro sincrónico se propone una **participación activa** entre los participantes y el tutor experto en contenidos, además de actividades específicas que permitirán entrenar y adquirir competencias concretas.



- Según las necesidades del grupo, y a criterio del tutor experto, luego de cada encuentro semanal, se podrán realizar actividades prácticas (fuera de línea) para cada uno de los módulos, a fin de lograr la internalización efectiva de las herramientas.
- El curso se aprueba con la participación activa dentro de las actividades planteadas durante el trayecto y la asistencia al 70% (setenta) de las clases planificadas.
- Duración total del curso: 15 (quince) horas en modalidad sincrónica + asincrónica.

## Contenido y programación

### → Acceso virtual inicial

Proponemos tomar el tiempo para el conocimiento de la Plataforma Virtual de Capacitación, ubicar los lugares en donde se encuentran instructivos, calendario de clases y actividades, canales de comunicación. Sugerimos: 24 a 48 horas antes de dar inicio al trayecto de capacitación.

### → Contenidos específicos

Concepción y diferencias sobre el “cliente” interno y el “cliente” externo  
Necesidades básicas del público objetivo. Desarrollo de una cultura de servicio y características de un servicio de calidad. Calidad de Atención. Imagen Institucional (la identidad de la organización).

Las narrativas del servicio y la atención al público. Uso correcto del lenguaje. Inteligencia Emocional en las relaciones humanas.

Gestión de reclamos y quejas.

Manejo de las expectativas del público objetivo. Administración de los tiempos.

El servicio como complemento de la atención al público. La atención debe ser una experiencia memorable.

Comunicación eficaz: saber escuchar y saber preguntar. Lenguaje verbal y no verbal.

Principios de comunicación oral eficaz.

Aspectos negativos a tener en cuenta con clientes difíciles.

Tecnologías de la comunicación y la interfaz con el cliente: plataformas digitales y redes sociales. CRM y minería de datos.

Atención virtual y semipresencial. El futuro de la atención al público.

### → Clases Programadas: MARTES 13/06 – 27/06 – 04/07 en horario de 14.00 a 17.00 horas.

## Requisitos Tecnológicos

Equipamiento disponible: conexión a Internet de los participantes, computadora con cámara y micrófono, auriculares y/o celular con android.

## Material y Certificación

El material estará disponible dentro de la estructura de la Plataforma Virtual FECESCOR – FACE



Córdoba durante toda la vigencia del programa, además estará disponible la clase grabada de cada encuentro virtual dentro de las 48 horas siguientes al dictado.

La emisión del certificado de aprobación del Curso se emitirá dentro de la misma Plataforma Virtual en formato digital, previo a cumplir con los requisitos de aprobación ya citados más arriba y luego de dar respuesta a la encuesta de satisfacción diseñada.

## Inversión y Cupos

25 (veinticinco) participantes

**Cooperativas Asociadas – \$8.500 + IVA**

**Cooperativas No Asociadas - \$13.600 + IVA**

## Inscripciones

Al siguiente link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKrg1XKJqrTGP2HT-ORemxdfecB-C49t-8Hge0v-W5Bb5CXg/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKrg1XKJqrTGP2HT-ORemxdfecB-C49t-8Hge0v-W5Bb5CXg/viewform?usp=pp_url)

**Cierre inscripciones: 06/06**

Informes e-mail: [capacitacioncoope@gmail.com](mailto:capacitacioncoope@gmail.com)

Telefónicamente a FACE Córdoba o a FECECOR

## Tutorización y Docentes

**Tutoría orientadora**

Lic. Ana Cecilia Di Stefano

**Tutores académicos – Expertos**

Lic. Adrián Arroyo – Fundación Banco Credicoop