



GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL DE ISLAY



GOBIERNO REGIONAL
de AREQUIPA

Mollendo, 13 de septiembre de 2023

OFICIO MÚLTIPLE Nº 181 -2023-GRA/GREA-UGELI-D

Señores (as) (itas)

DIRECTORES(AS) DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA PROVINCIA DE ISLAY

Presente. -



**ASUNTO: TALLER “ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE
CONFLICTOS”**

REF.: CARTA MÚLTIPLE 001-2023-MICROC.

Tengo a bien dirigirme a ustedes para expresarle mi cordial saludo; y a la vez comunicarles, en atención al documento de la referencia, que el Grupo Microconsult está organizando el taller “Atención al cliente y manejo de conflictos”, dirigido a profesionales, funcionarios y directivos de organizaciones de cualquier naturaleza que requieran conocimientos, habilidades y competencias para una efectiva y eficiente atención al cliente o usuarios, así como también resolver diferentes problemas y conflictos; el mismo que se llevará a cabo los días 21 y 22 de septiembre de 2023, en el auditorio de la institución educativa Deán Valdivia de Mollendo.

Para informes y/o consultas llamar al teléfono 958561411 o enviar mensaje al correo electrónico grupomicroconsultperu@gmail.com

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle las manifestaciones de mi más elevado aprecio.

Atentamente,



Karla Misad A.

**MAG. KARLA VANESSA MISAD ASCUÑA
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE ISLAY**

KVMA/DUGELI
JPLC/JAGPI
AARO/EES
ARCH/C.C.

Doc. 6119052
Exp. 3866160



CURSO TALLER

Atención al Cliente y Manejo de **CONFLICTOS**

Organiza:





Presentación

Hoy en día la experiencia del cliente ha tomado fuerza en las distintas instituciones, tal es así que existen iniciativas e inversiones para determinar los procesos que permitan brindar una experiencia de excelencia en la atención a los clientes. Los esfuerzos usualmente son a nivel de procesos y/o productos, pero no necesariamente en las habilidades de las personas que requieren desarrollar competencias que les permitan superar expectativas y por qué no, lidiar incluso con clientes difíciles. El curso taller brindará los conocimientos y los espacios de desarrollo de habilidades fundamentales para brindar una atención al cliente de excelencia y resolver conflictos con aquellos clientes de actitudes difíciles. Asimismo, se buscará sensibilizar frente al impacto que ocasiona una persona en las emociones de los clientes dentro de su "Customer Journey".

El contenido del Curso contempla formar un perfil profesional del servicio al cliente que posea las herramientas necesarias para desarrollar una relación sana con sus clientes y establecer negociaciones exitosas y rentables, proporcionado de una visión general de diversas técnicas de capacitación y orientación, motivación y auto evaluación del desempeño del servicio al cliente.

OBJETIVOS

- › Desarrollar habilidades personales para una atención al cliente de excelencia.
- › Sensibilizar acerca del impacto que tienen las actitudes personales en las emociones de los clientes en su respectivo “customer journey”.
- › Conocer técnicas que les permitan manejar conflictos con clientes difíciles.

BENEFICIOS

Un excelente servicio hace que el cliente entre al punto de venta con grandes expectativas, pero si el servicio personal es deficiente y no le satisface, sale inmediatamente por la misma puerta por donde entró, desilusionado y resentido. Una vez que se ha logrado captar al cliente, la labor de toda la organización es asegurarse de que el cliente o usuario permanezca en la misma y la forma más eficiente para lograrlo es, otorgar al cliente un servicio con calidad total, que logre fascinarle y retenerle con respecto a la competencia.

COMPETENCIAS

- › Proporcionar y desarrollar criterios y habilidades para facilitar el proceso de Servicio al Cliente.
- › Proporcionar las herramientas necesarias para que el participante pueda brindar un servicio al cliente con calidad.
- › Desarrollar habilidades de organización y herramientas de Inteligencia emocional para lograr mejor manejo de situaciones difíciles en el Servicio al Cliente.
- › Desarrollar la importancia del servicio al cliente.
- › Desarrollar el grado de responsabilidad y compromiso del Servicio al cliente.

METODOLOGIA

El curso ha sido diseñado desde un enfoque funcional y procedimental. En cada sesión los participantes se ejercitarán con la aplicación de las herramientas propuestas, todo bajo la asesoría del docente. Se realizarán sesiones interactivas, diseñadas con principios de andragogía y de PNL para producir anclajes. Asimismo, se realizarán análisis de videos, trabajos grupales y se generarán espacios de diálogo y discusión constructiva entre todos los participantes, para entender los puntos de vista, sugerencias y oportunidades de mejora.

Dirigido a

Profesionales, funcionarios y directivos de organizaciones de cualquier naturaleza, que requieran conocimientos, habilidades y competencias para una efectiva y eficiente atención de clientes o usuarios, así como también para resolver diferentes problemas o conflictos.

CALIDAD DEL SERVICIO

- › Importancia del análisis de la organización y sus objetivos estratégicos
- › La Visión y la misión de la organización.
- › Definición de estrategias para proporcionar un servicio de calidad.
- › Calidad en el servicio versus calidad en el producto.

MODELOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO.

- › Definición de servicio al cliente.
- › Características de Servicio al usuario o cliente.
- › Procesos de satisfacción al cliente o usuario.
- › Índices de satisfacción usuaria.

PROCESO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

- › Ciclo de la Atención de Clientes/Usuarios
- › Bienvenida y Recepción de requerimientos.
- › Negociación y Entrega de Información
- › Acuerdos con el Usuario
- › Realización del Trabajo/Pedido efectuado por el Cliente
- › Aprobación del Usuario
- › Registro de la Satisfacción del Usuario
- › Despedida y Declaración de Disposición para Atenderlo nuevamente

LA GESTIÓN DE CLIENTES Y ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

- › La Comunicación Interna para el desarrollo de una Cultura de Servicio al Usuario.
- › Concepto de reclamo, origen y desarrollo.
- › Concepto de queja, origen y desarrollo
- › El lenguaje, escucha y habla como herramientas clave en la resolución de problemas del usuario.
- › Diseño de protocolos de gestión y seguimiento de reclamos/quejas.
- › El cierre y satisfacción entre las partes.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE O USUARIO:

COMUNICACIÓN EFECTIVA.

- › Definiciones de comunicación.
- › Concepto y características de la comunicación efectiva.
- › Claves de la comunicación efectiva.
- › Características personales para el desarrollo de la comunicación efectiva.
- › La habilidad de escuchar con atención.
- › Pautas para la comunicación con el cliente.
- › Conocimientos, habilidades y actitudes para el desarrollo de procesos de comunicación afectiva.

EXPOSITORA

Dra:

MAPPY LUISA ARCE FIGUEROA



Docente universitaria en pre y post grado, actividades en investigación de diversos proyectos extensión y gestión; Doctora en Ciencias de la Comunicación, Magister en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos Universidad Nacional de San Agustín, Periodista y Docente de Profesión, segunda especialidad en administración turística, diplomado en turismo rural, especialista en calidad y acreditación educativa – Asociación Nacional de rectores del Perú. Pasantía en la Universidad de LINS de Brasil. Universidad Salesiana de Brasil, curso de aplicación técnica de herramienta SPSC, Diplomado en Gestión del Talento Humano. Docente invitada de post grado en diferentes Universidades del sur del Perú: Universidad San Agustín Abad del Cusco, Universidad Nacional de San Agustín, Universidad Jorge Basadre G. de Tacna, Universidad privada de Tacna, Universidad del Altiplano Puno, Universidad N. Cáceres de Juliaca, ponente y conferencista invitada en diversos eventos académicos.

Agustín Abad del Cusco, Universidad Nacional de San Agustín, Universidad Jorge Basadre G. de Tacna, Universidad privada de Tacna, Universidad del Altiplano Puno, Universidad N. Cáceres de Juliaca, ponente y conferencista invitada en diversos eventos académicos.

MANEJO DE CRISIS, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

- › ¿Qué es un conflicto?
- › Proceso, etapas y características de la resolución de conflictos.
- › Tipos de conflicto. Importancia del manejo adecuado del conflicto
- › Estrategias y técnicas personales y organizacionales para la resolución de conflictos.
- › Protocolos para una gestión de crisis.
- › Soluciones alternativas para la resolución del conflicto, ventajas de la mediación.
- › Cómo actuar empáticamente ante las reclamaciones.
- › Claves para una negociación.
- › Lograr una situación Ganar-Ganar.
- › Soluciones alternativas para la resolución de conflictos

INFORMACION GENERAL

LUGAR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>
HORARIO:	<input type="text"/>
INVERSIÓN:	<input type="text"/>
REPRESENTANTE:	<input type="text"/>

INFORMES E INSCRIPCIONES

Puente Grau 104 - Cercado
telefono: 95 8561411

E-mail: grupomicroconsultperu@gmail.com

[www. microconsult.edu.pe](http://www.microconsult.edu.pe)

DEPOSITO EN CAJA MUNICIPAL AREQUIPA
Número de cuenta: 00063774002100001003
Código de Cuenta Interbancario (CCI)80300412020202671716