exxa
CONSULTING

CURSO TALLER

"ATENCION AL USUARIO EN EL SECTOR PUBLICO"

YURI RENGIFO RIVAS

CURSO TALLER
DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO

Reglas del juego

1. En Silencio

LIFE PURE mini

2. Sin
Timidez

3. Cuidemos el tiempo

4. Divertirnos!!!

Nuestros Objetivos

Que los participante reconozcan los distintos estrategias de atención al usuario / ciudadano desde las políticas de mejora de atención para que sean utilizadas en sus puestos de trabajo

YURI RENGIFO RIVAS

Perteneciente al cuerpo de Gerentes Públicos por Servir

Psicólogo con estudio de Maestría en Psicología Organizacional y Administración Estratégica de Empresas. Especialista en Derecho Laboral, Gestión de Recursos Humanos por competencias y Conciliador Extrajudicial. Más de 17 años de experiencia en la dirección de recursos humanos en importantes instituciones públicas y privadas. Docente universitario de los cursos de Indicadores de Recursos Humanos (UPC) y Gerencia de Recursos Humanos (Postgrado Universidad Ricardo Palma). Actualmente Gerente de Recursos Humanos de la empresa de Logística y Courier SMP Courier. Miembro del Comité Consultivo de la Maestría de Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos de la Universidad Ricardo Palma. Docente con más de 12 años de trayectoria en universidades e institutos superiores.

Agenda

Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano 04 Nov 2019

Plan nacional de atención a la ciudadanía.
06 Nov 2019

Mejora en la atención al ciudadano
08 Nov 2019

Agenda

Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano

Perfil del cliente en la actualidad.

Entendiendo al consumidor del siglo XXI

Necesidades de los clientes

Servicio de calidad

TRABAJANDO EN EMPRESA PRIVADA

TRABAJANDO EN EL GOBIERNO

¿Por qué no estas trabajando?
¡No le vi llegar! ¡Jefe!

El enfoque de modernización

- Busca perfeccionar estructuras, métodos e instrumentos del Estado
- Está dirigida a la ciudadanía: el ciudadano el que determina y orienta el ejercicio de la función pública.
- Apertura y rendición de cuentas, de agilización de procesos, y de simplificación de procedimientos y sistemas administrativos, y hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno.
- Articulación entre sectores del Poder Ejecutivo y gobiernos descentralizados, en coordinación permanente con el Congreso de la República.

Proceso que si bien tiene elementos técnicos, responde a objetivos políticos y busca, entre otros, legitimar al Estado ante los ciudadanos

Resultados de las reformas

- **Reforma con resultados parciales**: Énfasis en las mejoras de los niveles de competitividad, así como la simplificación de procedimientos para el mejor funcionamiento del mercado (“Doing Bussines”).

- **Desarrollo orientado a la modernización de algunos aparatos estatales** (“islas de modernidad”): no tuvo un correlato similar en el desarrollo de un aparato estatal moderno y eficiente vinculado a los sectores sociales que son los que interactúan día a día con el ciudadano.

- **Estado lejano al ciudadano**: no garantiza el acceso a los derechos por igual a todos los ciudadanos y ciudadanas del país, como tampoco la provisión de servicios para todos reconociendo la diversidad cultural del país.

Resultados de las reformas

- **Baja "densidad del Estado"** (PNUD): débil capacidad del Estado para desplegar los servicios públicos a nivel nacional y garantizar el desarrollo humano (a mayor densidad de servicios y facilidades que genera el Estado, las probabilidades de un mejor desempeño y desarrollo de las personas será mayor).

- **Capacidades de gestión**: sigue siendo de una eficiencia muy baja, sobre todo en lo referido a la prestación de bienes y servicios al ciudadano. Una gestión en la que en lugar de poner el acento en la planificación y en la evaluación de los resultados obtenidos, opta por el control en la asignación de recursos, en la organización, y se guía por un cumplimiento de funciones, teniendo poco claros los procesos que se requieren para obtener los resultados que se buscan.

Instrumentos para la Modernización de la Gestión Publica

1.11.2012

DS N° 109-2012-PCM APRUEBAN LA ESTRATEGIA PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

9.01.2013

DS N° 004-2013-PCM APRUEBA LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

18.05.2013

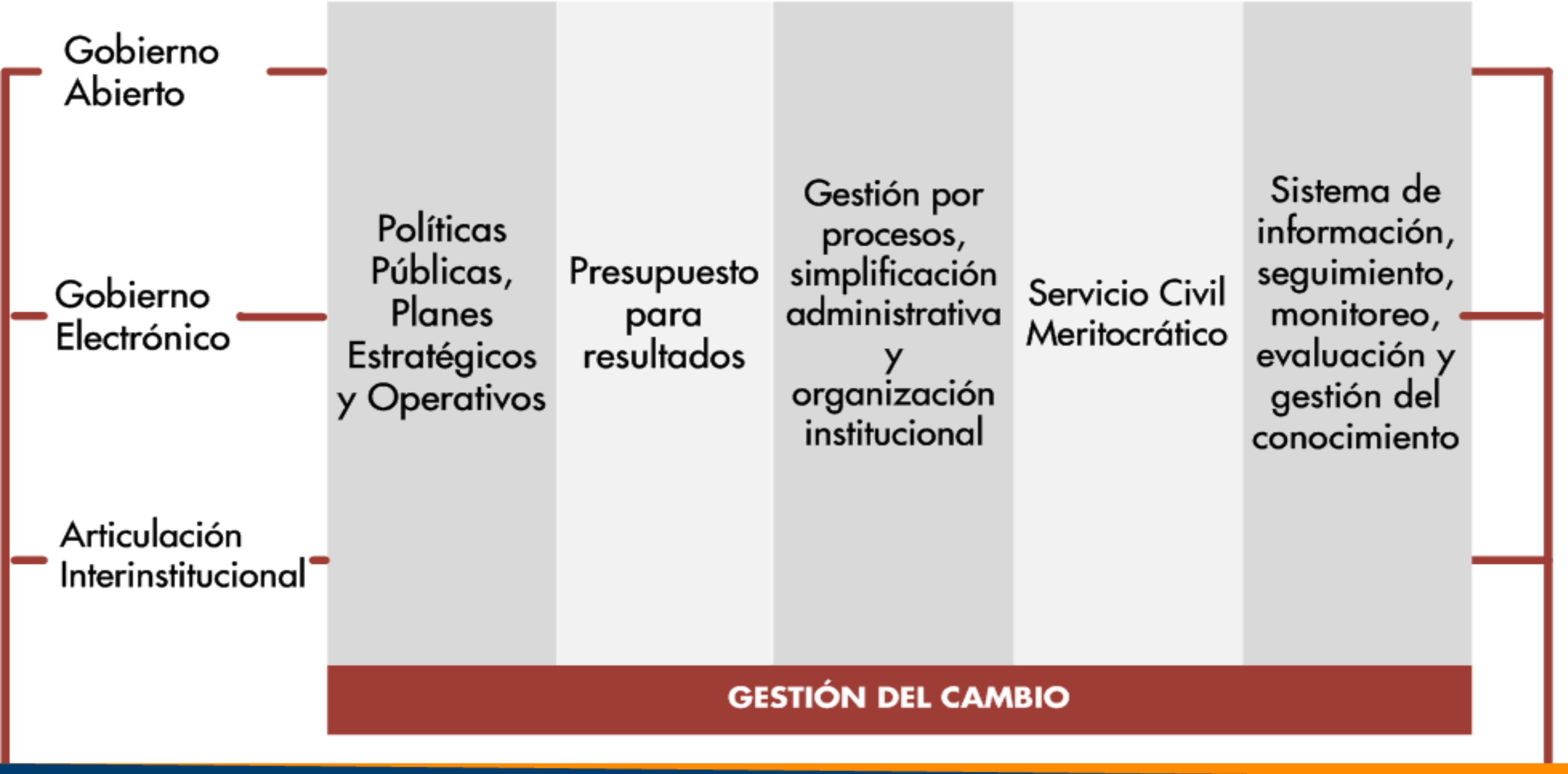
RM N° 125-2013-PCM APRUEBAN EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2013-2016

2021

Nueva Visión del Estado

Fuente: Secretaría de Gestión Pública -PCM

Pilares Centrales y Ejes Transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública



Agenda

Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano

Perfil del cliente en la actualidad.

Entendiendo al consumidor del siglo XXI

Necesidades de los clientes

Servicio de calidad

El Cliente

Persona u organización

que requiere **satisfacer** una

necesidad adquiriendo un

producto o **servicio** .

Importancia del Cliente

1. • **La razón de ser de la empresa.**
2. • **La oportunidad de servir.**
3. • **Cubre nuestras necesidades personales, familiares.**
4. • **Garantiza nuestro trabajo.**
5. • **Medio de publicidad.**
6. • **Paga nuestro sueldo.**

TIPOS DE CLIENTE

Afable
Agresivo
Altivo
Amistoso
Autoritario
Callado
Cauto
Charlatán
Decidido
Desconfiado
Descontento
Dominante
Especulador
Exigente
Grosero
Huraño
Impulsivo
Inseguro
Moroso
Narcisista
Negativo
Pragmático
Prevenido
Prudente
Rutinario
Suspicaz
Terco
Tímido
Variable

AGRESIVO

- ❖ Tono de voz agresivo
- ❖ Palabras ofensivas

- ✓ Conservar la calma
- ✓ Tono de voz debe ser bajo y pausado
- ✓ Deja que hable y que exprese su opinión

INDECISO

- ❖ Preguntando lo mismo
- ❖ Plantean muchas dudas

- ✓ No debemos imponernos
- ✓ Resumir los puntos importantes

EXIGENTE

- ❖ Saben lo que quieren
- ❖ Nada es lo suficientemente bueno

- ✓ Evitar irnos por las ramas
- ✓ Ser concretos
- ✓ Dar soluciones determinadas

NERVIOSO

- ❖ Habla muy rápido
- ❖ Cambia de opinión

- ✓ Transmitir calma
- ✓ Responder de forma concreta y breve

IMPACIENTE

- ❖ Siempre tiene prisa

- ✓ Actúa rápido.
- ✓ No entres en detalles.
- ✓ Muéstrate decidido y firme en gestos y palabras.
- ✓ No dejes que te dominen los nervios.

SABELOTODO

- ❖ Muestra desconfianza hacia nosotros
- ❖ Pone en duda nuestros conocimientos

- ✓ Demostrarle sus errores con educación.
- ✓ Estar atento
- ✓ Tener buen humor

Agenda

Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano

Perfil del cliente en la actualidad.

Entendiendo al consumidor del siglo XXI

Necesidades de los clientes

Servicio de calidad

TV EN VIVO

CHINCHA INFO NOTICIAS

TRABAJADORES DEL REZOLA DE CAÑETE SE TOMAN SELFIE

MIENTRAS USUARIOS CON NIÑOS EN BRAZO DEBEN ESPERAR LA ATENCIÓN

Chincha INFO Noticias | @ChinchaINFO | http//Chincha.INFO | 975 358 615

Entendiendo al consumidor del siglo XXI

- El consumidor del nuevo siglo está más informado que nunca.
- Tiene mayor preparación académica.
- Está protegido por más leyes y reglamentos.
- El consumidor de hoy es mucho más expresivo y asertivo.
- El consumidor de hoy está más “cortejado” por diferentes ofertas e ideas.
- El consumidor de hoy es mucho menos leal
- Tiene acceso a un sin número de medios de comunicación impresos y electrónicos, nacionales y extranjeros, e incluso a la red mundial Internet. Por eso, posee mayores elementos de juicio para decidir si estamos dándole un buen servicio o no.

Características del cliente

- Está mejor informado
- Se preocupa más de su persona
- Es más exigente.
- Tiene mayor capacidad de gasto
- Busca productos y servicios personalizados
- Tecnológicamente mejor dotado
- Valora la rapidez en el servicio

Características del cliente

- Se preocupa más por el precio y la calidad
- Hace un mayor uso de instrumentos de pago
- Sabe que tiene derecho a un buen servicio
- Es menos fiel
- Dispone de una mayor oferta
- Cree menos, duda más
- Está protegido por las leyes

Agenda

Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano

Perfil del cliente en la actualidad.

Entendiendo al consumidor del siglo XXI

Necesidades de los clientes

Servicio de calidad

Necesidades del cliente en el sac

1.- Necesidad de ser comprendido

El Cliente necesita sentir que se está comunicando en forma efectiva

Esto significa que se interpreten en forma correcta los mensajes que envían.

Las emociones o barreras del lenguaje pueden interponerse e impedir una comprensión adecuada

Necesidades del cliente en el sac

1.- Necesidad de ser comprendido
Repita lo que él dice (Feed-Back)
Escuche los sentimientos que comunica
Muestre empatía con lo que dice

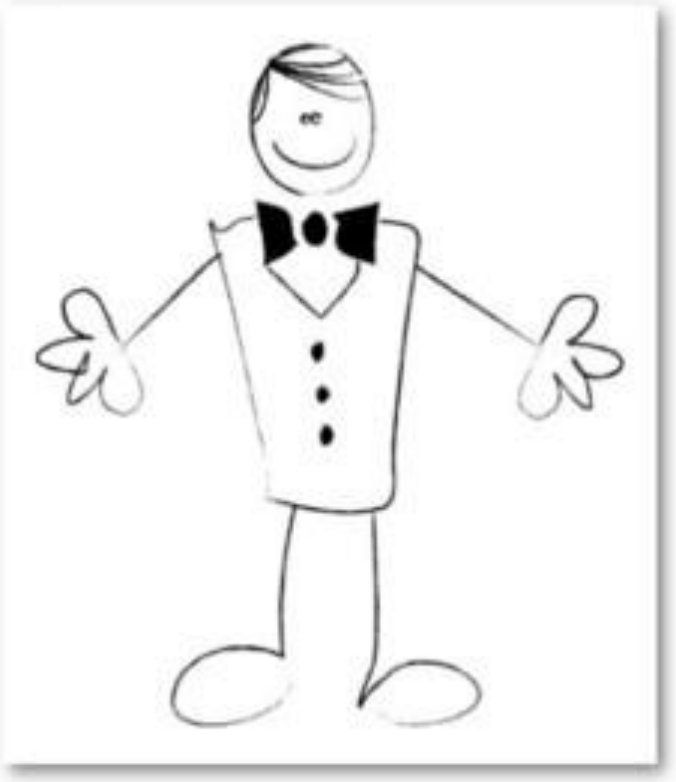
EMPATÍA
Participación afectiva de una persona en una realidad ajena.

Necesidades del cliente en el sac

2.- Necesidad de sentirse bien recibido

Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña regresará

La gente necesita sentir que usted se alegra de verla y que su asunto es importante para usted



Necesidades del cliente en el sac

2.- Necesidad de sentirse bien recibido

De una bienvenida cálida y amistosa

Hable en un lenguaje que todo el mundo entienda

Participe en una conversación amistosa

Necesidades del cliente en el sac

3.- Necesidad de sentirse importante

El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas

A todos nos gusta sentirnos importantes.

Cualquier cosa que usted haga para hacer que el cliente se sienta especial, será un paso en la dirección correcta

Necesidades del cliente en el sac

3.- Necesidad de sentirse importante

Aprenda el nombre de los clientes

Haga un cumplido

Sintonice con las necesidades individuales

Necesidades del cliente en el sac

4.- Necesidad de estar cómodo

Los clientes necesitan comodidad física

También necesitan comodidad psicológica

Seguridad en la atención y solución de sus requerimientos

Necesidades del cliente en el sac

4.- Necesidad de estar cómodo

Invite a los clientes a estar cómodos
Alivie la ansiedad, explique
con cuidado y calma los
procedimientos del servicio

Agenda

Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano

Perfil del cliente en la actualidad.

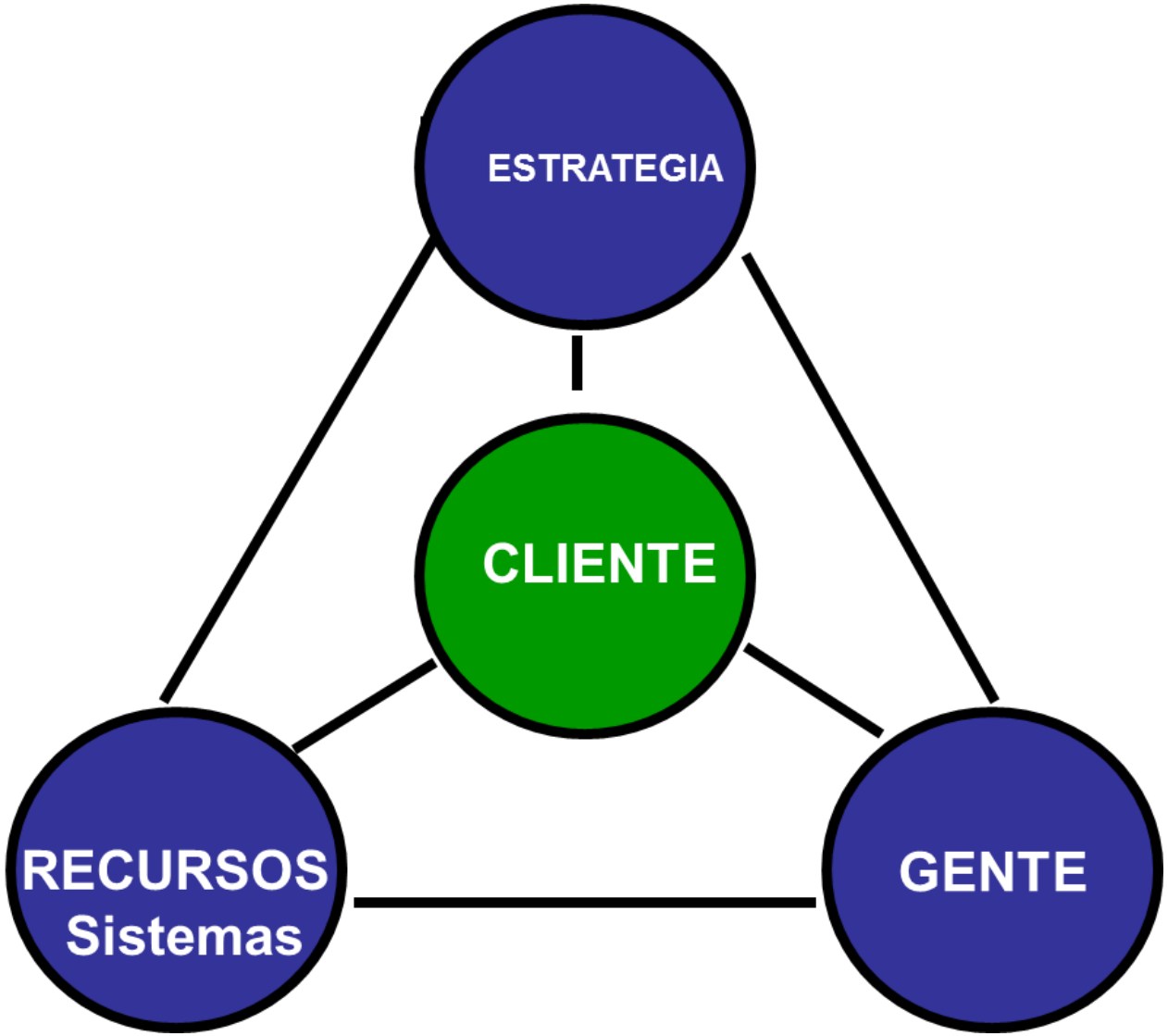
Entendiendo al consumidor del siglo XXI

Necesidades de los clientes

Servicio de calidad

FedEx
Express

Triángulo del servicio



¿Que es el servicio?

Es un sistema de actividades interrelacionadas que diseña un proveedor, con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

¿Que es la atención?

Conjunto de acciones humanas por las que, el personal del proveedor, pone en marcha el servicio diseñado por éste.

¿Que es calidad?

¿Las características del producto?

¿Las cualidades de algo?

¿La satisfacción del usuario?

¿Hacerlo bien desde la primera vez?

¿Cumplir con los requisitos?

¿Que es expectativa?

Percepción < Expectativa

Percepción = Expectativa

Percepción > Expectativa

Dos importantes conceptos

Percepción
Percepción es el acto de darse cuenta.

Expectativa
Es la posición de espera del individuo de que hay algo que va a venir, o de que algo se espera de él.

existen tres niveles de expectativas:

Servicio de Calidad	→	**Excede las expectativas**
Buen Servicio	→	**Satisface las expectativas**
Mal Servicio	→	**Inaceptable**

¿Que es servicio y atención de calidad?

Servicio y atención de calidad es:

“CONFORMIDAD CON EL SERVICIO Y ATENCIÓN QUE EL CLIENTE OBTIENE (PERCEPCIÓN) EN RELACIÓN CON EL QUE ESPERABA OBTENER (EXPECTATIVA)”

la calidad de servicio genera la ventaja competitiva

- Permite diferenciarse en mercados altamente competitivos.
- Permite retener clientes valiosos aumentando la fidelización de los mismos.
- Permite aumentar la rentabilidad.
- Predispone mejor a los empleados = **mejor clima laboral**.
- Genera clientes **“predicadores”**, es decir marketing directo gratuito.

Evolución del concepto de calidad

Centrado en la Producción

Hacer más al costo más bajo

Hacer mejores productos

Centrado en los Procesos

Búsqueda de la mejora continua

Centrado en el Mercado

Consumidor / Usuario / Paciente

Escala del servicio

ESCALA DE PROCEDIMIENTOS de la calidad en el servicio, consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer productos y/o servicios

ESCALA PERSONAL de la calidad en el servicio, es la manera en que el personal se relaciona con el cliente como ser humano

Calidad de servicio

“He ofendido a Dios y a la humanidad porque mi trabajo no tuvo la calidad que debía haber tenido”.

Leonardo Da Vinci

Agenda

Modernización del estado y mejora de la atención al cliente / ciudadano

Perfil del cliente en la actualidad.

Entendiendo al consumidor del siglo XXI

Necesidades de los clientes

Servicio de calidad

GRACIAS!

YURI RENGIFO RIVAS

INFORMES E INSCRIPCIONES

contacto@exxaconsulting.com

+511 456 9972

+51 944 210 093

+51 998 756 696

Jr. Manuel Candamo 332 Of. 301.
Lince, Lima - Perú.

exxa
CONSULTING