



CURSO TALLER

"ATENCION AL USUARIO EN EL SECTOR PUBLICO"

YURI RENGIFO RIVAS



CURSO TALLER DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO

exxa
CONSULTING

exxa
CONSULTING



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

Mejora en la atención al ciudadano



Personal de Atención al ciudadano: perfil



Competencias generales de los servidores de atención al ciudadano



Protocolo de atención



Atención de reclamos.

Mejora en la atención al ciudadano



Personal de Atención al ciudadano: perfil



Competencias generales de los servidores de atención al ciudadano

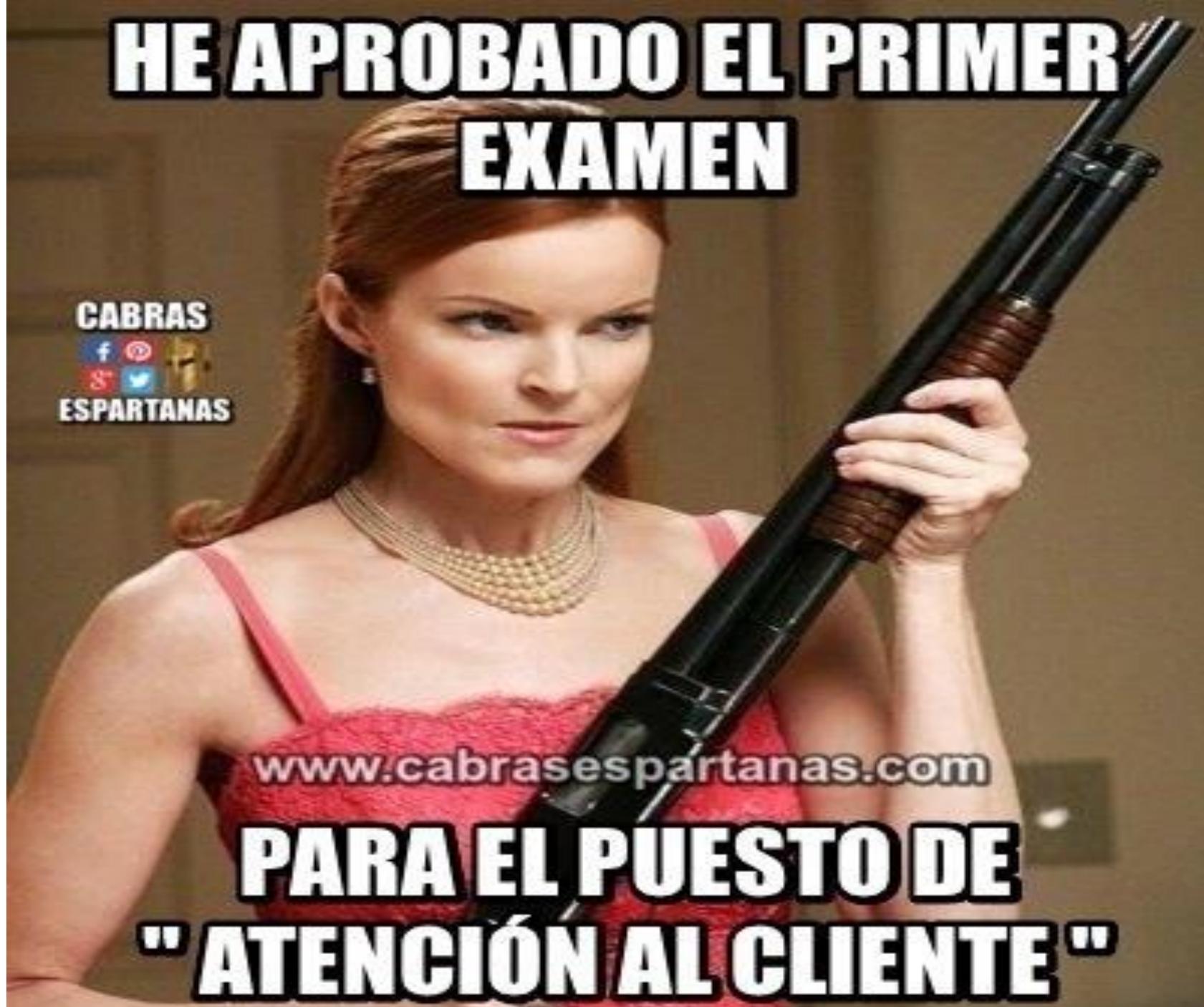


Protocolo de atención



Atención de reclamos.

**HE APROBADO EL PRIMER
EXAMEN**



CABRAS
f @
s t
ESPARTANAS

www.cabrasespartanas.com

**PARA EL PUESTO DE
"ATENCIÓN AL CLIENTE"**



DIVX
XVIDEOS

Perfil del Puesto atención al ciudadano

Aquel que tiene contacto directo con la ciudadanía, debe estar debidamente calificado para el puesto que ocupa, comprometido con su labor de servicio y contar con un adecuado manejo de técnicas de atención y comunicación.

Toda estrategia de mejora de la atención debe poner particular énfasis en los recursos humanos que atienden a la ciudadanía, por cualquier canal de atención, considerando una clara delimitación de las funciones que se les asignen, el perfil requerido, el nivel de motivación y sensibilización con relación a una mentalidad de servicio y el manejo de técnicas y herramientas para una atención de calidad

Perfil del Puesto atención al ciudadano

El personal debe tener claramente delimitadas sus funciones y conocer el proceso de cada uno de los trámites que atiende, no solo de la parte en la cual participa directamente, sino de todo el curso que éste sigue hasta que se le otorga una respuesta final a la ciudadanía.

Perfil del Puesto atención al ciudadano

La persona que ocupa el puesto en la ventanilla de atención o unidad de trámite documentario debe orientar y asesorar a la ciudadanía, en los servicios y procedimientos requeridos en sus distintas etapas, cumpliendo con los estándares, reglamentos y procedimientos para la calidad en la atención de los servicios.

Con este fin, se cuenta con una serie de competencias genéricas y específicas que la entidad debe evaluar a la hora de seleccionar al personal que atiende a la ciudadanía.

YO ERA TIERNA Y DULCE

**HASTA QUE EMPECÉ A TRABAJAR DE
CARA AL PÚBLICO**

Mejora en la atención al ciudadano



Personal de Atención al ciudadano: perfil



Competencias generales de los servidores de atención al ciudadano



Protocolo de atención



Atención de reclamos.



Cliente: CENCOSUD
Producto: UNICENTER
Tema: PADRE
Version: AIRE
Duracion: 37 SEG.
Agencia: LA COMU
Productora: PANK
Director: PABLO FUSCO/FEDE GARCIA
Fecha: 20/5/2009

Competencias del Personal de atención al ciudadano

Orientación al servicio	Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los procedimientos relacionados con el servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas, rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga si el usuario está satisfecho con el servicio y si se ha cubierto sus expectativas.
Responsabilidad	Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual.
Comunicación efectiva	Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario, hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oralmente como por escrito.

an las
acion
che



PUBLICIDAD EXCLUSIVA P&P - LA REPUBLICA ARGENTINA

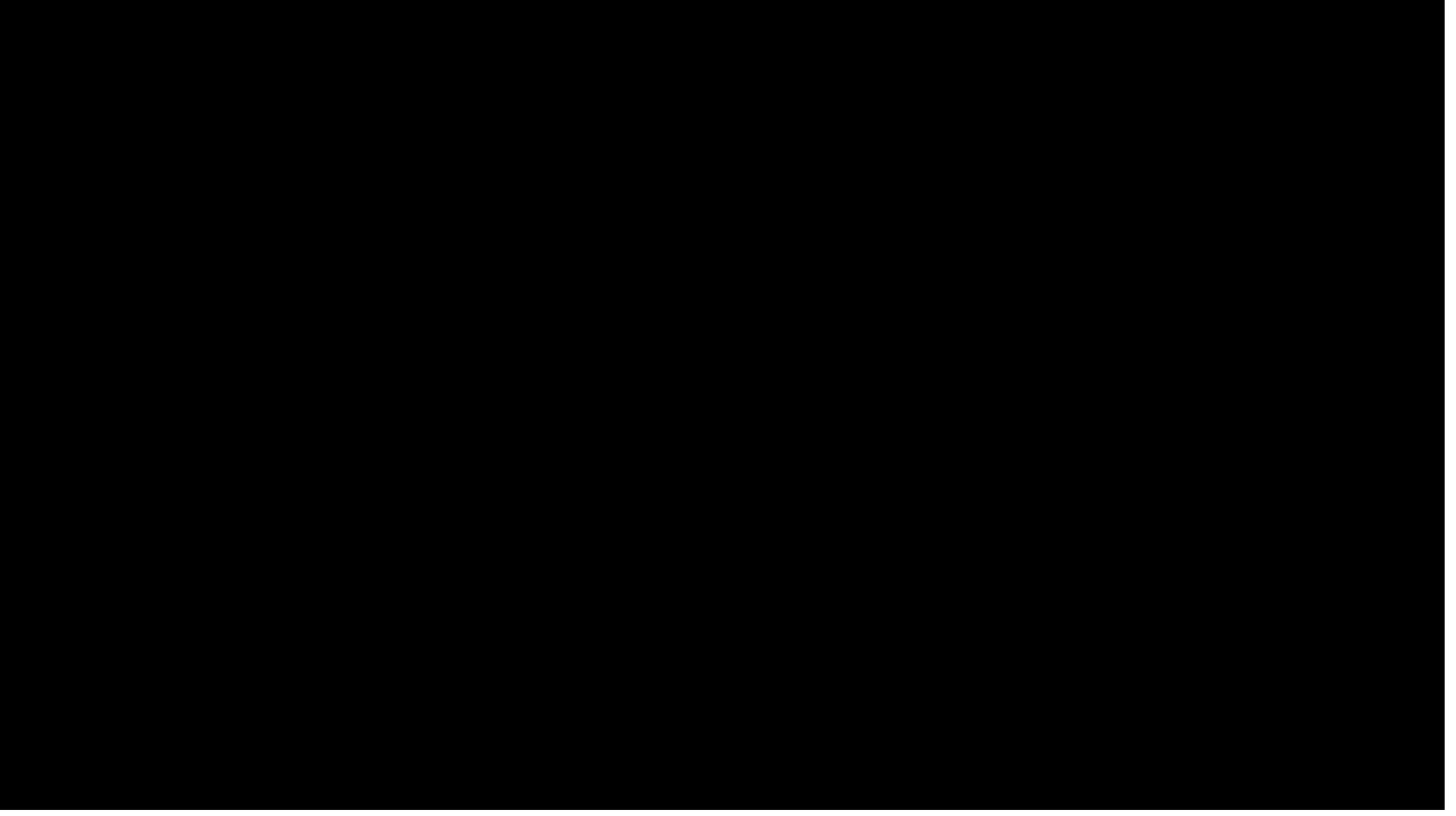
Competencias del Personal de atención al ciudadano

Trabajo en equipo	Da ideas a los demás y hace sugerencias constructivas. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan con las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos, cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, avances o retrasos en las tareas, con el fin de prever acciones oportunas.
Iniciativa - Proactividad	Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos, busca apoyo o implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o para lograr mejoras dentro de su área de trabajo o servicios a sus usuarios. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.
Comportamiento ético	Es reservado con la información confidencial que maneja respecto de los usuarios, su órgano o unidad y la entidad. Brinda información completa y veraz y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.

THE FOLLOWING **PREVIEW** HAS BEEN APPROVED FOR
APPROPRIATE AUDIENCES
BY THE MOTION PICTURE ASSOCIATION OF AMERICA, INC.

www.filmratings.com

www.mpaa.org



Competencias por la naturaleza de la función

Disposición para aprender	Formula preguntas sobre los procesos, funciones y objetivos de su puesto y área a la que pertenece, con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido en su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.
Relaciones interpersonales y manejo de conflictos	Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
Adaptación al cambio	Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.



Competencias por la naturaleza de la función

Relaciones interpersonales y manejo de conflictos	Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.
Adaptación al cambio	Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.
Planificación y organización	Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.
Gestión intercultural²⁶	Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que permite a una persona comunicarse e interactuar, apropiadamente, con personas de diferentes culturas, así como entender sus cosmovisiones.

Mejora en la atención al ciudadano



Personal de Atención al ciudadano: perfil



Competencias generales de los servidores de atención al ciudadano



Protocolo de atención



Atención de reclamos.

tu y tu cursito de



atencion al cliente

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones Generales

- a) Mantener siempre un trato respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- b) En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.
- c) Al comunicarse entre el personal se debe en cuenta:
 - Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica.
 - Mantener un trato amical y respetuoso.
 - No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones Generales

- d) Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- e) Mantener una postura erguida.
- f) No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- g) Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones Generales

- h. Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- i. Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara.
- j. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser, de preferencia, en color negro o azul marino.
- k. No está permitido comer en el área de trabajo.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones Generales

- l. Sólo está permitido consumir alimentos (no bebidas alcohólicas) en el área de comedor.
- m. Asearse manos y rostro, después de las horas de refrigerio, antes de retornar al módulo de atención.
- n. No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el módulo de atención.
- o. Mantener el módulo de atención limpio y ordenado.

SALUDOS

Adiós



Y



Hola

DESPEDIDAS



Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones para el saludo

- a) Mantener contacto visual en todo momento.
- b) Mantener una postura firme, pero relajada.
- c) Mantener un rostro sonriente o de invitación.
- d) Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- e) Tener cuidado que las manos estén siempre limpias y no sudorosas.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones para el saludo

- f) El personal de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:

Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención:

- Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- Si espera a ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
- Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones para el saludo

- g) Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.
- h) Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Bueno días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”; e, inmediatamente después, dar la bienvenida “Bienvenido(a)”.
- i) Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano dé su nombre y optar por un trato de usted.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones para el saludo

- j) Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
- k) Invitar al ciudadano a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas.
- ¿De qué manera puedo ayudarlo?/¿De qué manera puedo servirlo?
 - ¿En qué le puedo ayudar?/¿En qué le puedo servir?
- l) No está permitido saludar de la siguiente manera:
- ¿Para qué soy bueno/buena?
 - ¿A qué ha venido usted?
 - ¿Qué desea?
 - ¿Qué quiere hacer?
 - ¿Qué pasa señor/señora?
 - Hola

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones durante el servicio

- I. Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción y, sobre todo, la educación.
- II. No entablar, conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.
- III. Promover un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano(a) bienvenido(a) y cómodo(a) para realizar la gestión.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones durante el servicio

El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:

- a) Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
- b) Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
- c) Mantener contacto visual, siempre que corresponda.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones durante el servicio

- d) Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
- e) Ser puntual en las respuestas, evitando ser cortante.
- f) Evitar contestar con preguntas.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones durante el servicio

- g) Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- h) Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
- i) Conseguir, en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
- j) Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones durante el servicio

- k) Si cuando se está atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pedir disculpas a la visita, descolgar y presentarse, atender la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpir la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo, de índole personal.
- l) En caso no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones para la despedida

Al terminar la gestión con el(la) ciudadano(a), despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

1. Cuidar la entonación, la expresión y mirar a los ojos.
2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndose para posteriores requerimientos.
3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.

Etiqueta de Conducta e Imagen Institucional

Recomendaciones para la despedida

5. Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo.
6. El anfitrión(a) tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera:

Asintiendo y sonriendo, se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches.

Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con: Muchas gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día

Mejora en la atención al ciudadano



Personal de Atención al ciudadano: perfil



Competencias generales de los servidores de atención al ciudadano



Protocolo de atención



Atención de reclamos.

**NO SE SI ATENCIÓN AL CLIENTE
TARDA MUCHO EN CONTESTAR**

**O ES QUE SE ME PASA
EL TIEMPO MUY RÁPIDO**





www.davecarrollmusic.com

Atención de Reclamos

Acogida de Reclamos

1. Ser empático, es decir ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo).
2. Mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
3. Mantenerse abierto: no enganchar con el ciudadano “malhumorado y/o alterado”, tener paciencia, recordar que un ciudadano(a) alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.

Atención de Reclamos

Acogida de Reclamos

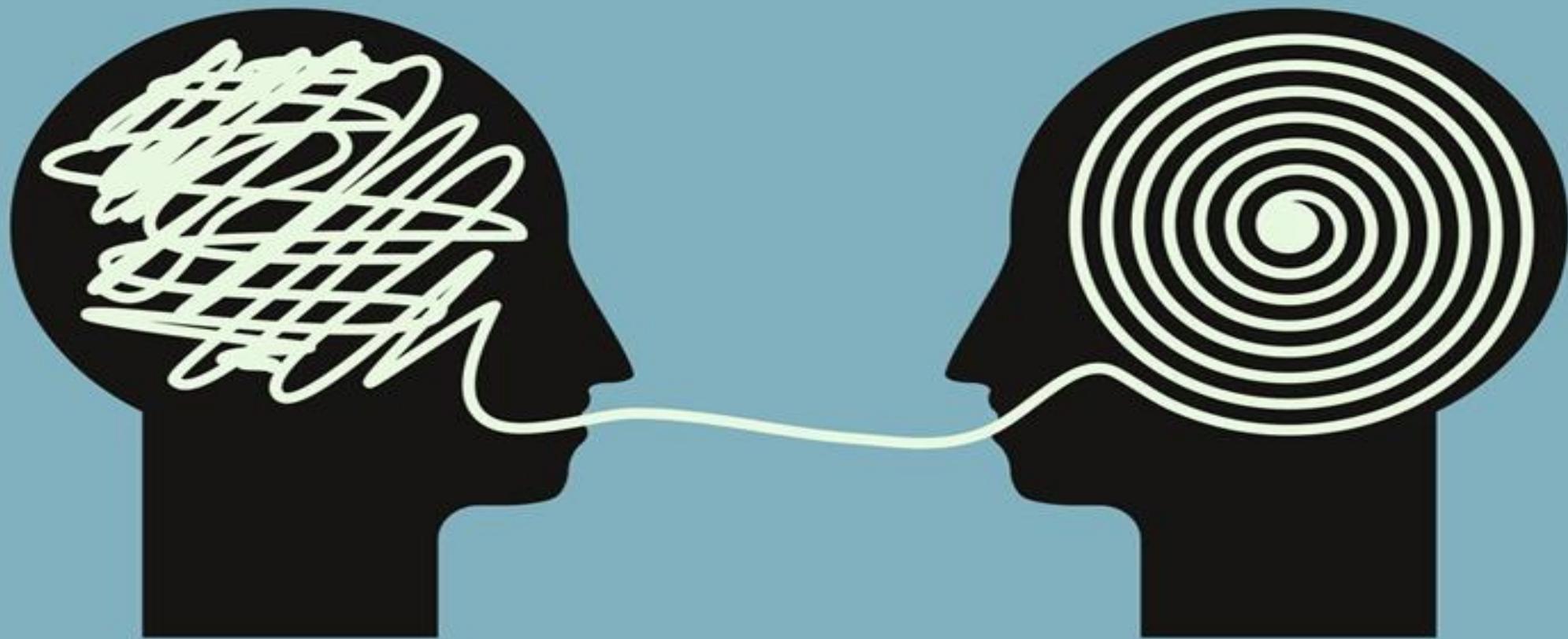
4. No interrumpir antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
5. Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no tratar de calmarlo con frases como: “no grite” o “cálmese por favor”.
6. Dejar que se exprese y pensar que no es contra uno su enojo, sino contra la institución.

Atención de Reclamos

Acogida de Reclamos

Errores frecuentes en esta etapa:

1. Pedir al ciudadano que se calme.
2. Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
3. Discutir sobre quién tiene la razón.
4. Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.



Atención de Reclamos

Determinar la necesidad: escucha activa

- I. Establecer en forma clara el “conflicto”: ¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿cómo?.
- II. Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- III. Demostrar interés, anotar los puntos relevantes y recapitular sobre lo dicho a partir de las notas.
- IV. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está “en buenas manos”.
- V. Utilizar frases como: “Entiendo su problema” o “Comprendo que es importante o urgente para usted...”.

Atención de Reclamos

Búsqueda de la solución

- a) Asumir el problema planteado por el ciudadano como propio.
- b) En caso de ser necesario, pedir disculpas.
- c) Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea.
- d) Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por lo tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- e) Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofrecer al ciudadano(a) servirle en todo lo que esté al alcance, aun así la solución de su problema no refiera directamente a su ámbito.

Atención de Reclamos

Búsqueda de la solución

- f) Ser preciso, las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del(de la) ciudadano(a).
- g) Cumplir lo prometido. Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- h) En caso no sea posible solución alguna, poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación.

Atención de Reclamos

Percepción que puede tener el ciudadano

- a) Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- b) Se encuentra disgustado con otro Asesor de Servicio que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma.
- c) Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
- d) Se siente víctima de las circunstancias generales, “siempre me atienden así...”.
- e) Siente que si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
- f) Siempre recibe promesas que no se cumplen.

Atención de Reclamos

Percepción que puede tener el ciudadano

- g) Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
- h) Primero se le dice una cosa y luego otra.
- i) No es escuchado. Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
- j) Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- k) Se le agredió y se discute con él.
- l) No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.

Mejora en la atención al ciudadano



Personal de Atención al ciudadano: perfil



Competencias generales de los servidores de atención al ciudadano



Protocolo de atención



Atención de reclamos.



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