

“ATENCIÓN A USUARIOS”



¡BIENVENIDOS!

Facilitador:

Ing. Carolina del Pilar Villacís Espinoza

¿Qué vamos a hacer?

- Presentar objetivos
- Ponernos de acuerdo
- Presentarnos
- Temario
- Evaluación
- Desarrollo



OBJETIVOS DEL CURSO



Conocer los procesos e interacciones de las gestiones para la identificación de los requerimientos y necesidades de los usuarios o clientes del servicio con la finalidad de garantizar la satisfacción y calidad en los servicios.

PONERNOS DE ACUERDO (reglas)

- ✓ HORARIOS
- ✓ CELULARES
- ✓ PARTICIPACIÓN
- ✓ RECESO



¿Quiénes somos?



- ✓ ¿Cuál es mi nombre o cómo me gusta que me llamen?
- ✓ ¿De qué Organismo vengo y cuál es mi función?
- ✓ ¿Por qué vine al curso-taller?
- ✓ Expectativas (¿Qué espero del curso?)



CONTENIDO GENERAL



- **PARTE 1 Estructura Organizacional del Área de atención a Usuarios**
 - Definición de estructura
 - Mapa conceptual de la estructura de Atención a Usuarios.
 - Principales actores e interacciones en los procesos.
 - Principales responsabilidades del Área de Atención a Usuarios.

PARTE2

Actividades que se realizan de cara al Cliente. “Front Office”



1. ¿Quién es el cliente / usuario?
2. ¿Cómo atender al usuario?
3. Principios de atención al usuario.
4. El usuario como persona.
5. ¿Cómo comunicarme eficazmente con el usuario?
6. Clasificación de usuarios y formas de atención.
7. ¿Cómo saber lo que el usuario quiere?

PARTE 3

Actividades de apoyo al negocio u operación. “Back Office”.



1. Identificación del tipo de información.
2. Procesos para la obtención de la información.
3. Formas de obtención de la información.
4. Proceso de registro de la información.
5. Tipos de registros de información.
6. Metodología para el registro de información.
7. Proceso de actualización de registros.
8. Metodología para la actualización de registros.
9. Proceso de depuración de registros.

PARTE 4 Centro de Contacto “Contact Center”.



Definición de Contac Center.

1. Distribución de canales de atención al usuario.

2. Nivel de Servicio.



PARTE 5 Tecnología y medios digitales en los procesos de atención al cliente.

1. Canales de atención al cliente digitales.
2. Plataformas tecnológicas para medir los canales de atención al cliente.



PARTE 6 ¿Cómo asegurar el Ciclo de la Calidad en Atención al Usuario?

1. ¿Ciclo Deming: PHVA.
2. ¿Cómo definir y administrar los canales de Atención al Usuario?
3. ¿Cómo diseñar y construir una estructura de Indicadores y Métricas en Atención al Usuario?



EVALUACIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL CURO-TALLER



- ✓ EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA
- ✓ PARTICIPACIÓN
- ✓ EVALUACIÓN FINAL