

## FICHA TÉCNICA DE CURSO DE CAPACITACIÓN

<b>Nombre del curso</b>				Para inscribirse en el curso, dé clic en la imagen
<b>"ATENCIÓN CIUDADANA"</b>				
<b>Características</b>				
<b>Modalidad</b>	<b>Duración</b>	<b>Mínimo aprobatorio</b>	<b>Acceso</b>	
En línea	20 horas	70/100	Intranet / Internet 24 horas.	
<b>Objetivo del curso</b>		<b>Contenido temático</b>		
<p>El curso aportará a los participantes los conocimientos básicos con los que mejorarán sus habilidades de atención al ciudadano, también conocerán técnicas de manejo del estrés y de manejo de usuarios difíciles.</p>		<p><b>CAPÍTULO I.- SENSIBILIZACIÓN HACIE EL SERVICIO.</b> Beneficios e importancia del servicio. Dimensiones del servicio.</p> <p><b>CAPÍTULO II.- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.</b> Actitudes y comunicación oral. Habilidades de escucha. Empatía y habilidades sociales.</p> <p><b>CAPÍTULO III.- TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO.</b> Tipos de usuario. Definición de actitud. Actitudes del servidor público. ¿Cómo tratar con usuarios difíciles? Necesidades humanas y servicio.</p>	<p><b>CAPÍTULO 4.- MANEJO DE CONFLICTOS Y SERVICIO.</b> Conflicto humano. Manejo de conflictos y madurez personal. La negociación y el servicio eficaz. Manejo del estrés del servidor público. Misión y visión de PROFEPA y calidad en el servicio. Elaboración de compromisos.</p>	