

FICHA TÉCNICA DE CURSO DE CAPACITACIÓN

Nombre del curso				Para inscribirse en el curso, dé clic en la imagen 
"ATENCIÓN CIUDADANA"				
Características				
Modalidad	Duración	Mínimo aprobatorio	Acceso	
En línea	20 horas	70/100	Intranet / Internet 24 horas.	
Objetivo del curso		Contenido temático		
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.		CAPÍTULO I.- SENSIBILIZACIÓN HACIE EL SERVICIO. Beneficios e importancia del servicio. Dimensiones del servicio. CAPÍTULO II.- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN. Actitudes y comunicación oral. Habilidades de escucha. Empatía y habilidades sociales. CAPÍTULO III.- TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO. Tipos de usuario. Definición de actitud. Actitudes del servidor público. ¿Cómo tratar con usuarios difíciles? Necesidades humanas y servicio.		
		CAPÍTULO 4.- MANEJO DE CONFLICTOS Y SERVICIO. 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.		