



CURSO PRESENCIAL SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN PUNTOS DE ATENCIÓN

1. Justificación:

Un buen servicio en puntos de atención fortalece la confianza y la satisfacción de la ciudadanía y de las personas usuarias de servicios o comercios.

2. Objetivo:

Desarrollar habilidades para brindar un servicio amable, claro y eficiente en puntos de atención presenciales.

3. Metodología

Simulaciones presenciales de atención, juegos de rol, análisis de casos reales y construcción de buenas prácticas.

4. Contenido temático

Unidad 1. Bases del servicio presencial de calidad

- Actitud de servicio y disposición a ayudar.
- Primera impresión y lenguaje corporal.
- Escucha activa ante consultas y quejas.
- Uso de lenguaje claro y respetuoso.

Unidad 2. Manejo de situaciones difíciles

- Tipos de situaciones complejas en atención.
- Técnicas para mantener la calma y el respeto.
- Negociación en el punto de atención.
- Cierre adecuado de la interacción.



Unidad 3. Organización del punto de servicio

- Orden y señalización básica.
- Manejo de filas y turnos.
- Coordinación con otras áreas para resolver solicitudes.
- Registro y seguimiento de casos frecuentes.