



Universidad Nacional de Luján
REPUBLICA ARGENTINA



Nº DISPOSICION:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:

SEMINARIO - TALLER PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

1

GRUPO DE TRABAJO Dr. Alfredo Baigorri – Post. En Dirección Comercial. Dr. En Ciencias de la Dirección Lic. en Administración	CANTIDAD DE HORAS: Nueve (9) horas totales Cuatro (4) prácticas Cinco (5) teóricas
FUNDAMENTACIÓN: La Atención al Estudiante es una de las tareas administrativas fundamentales en la actividad universitaria, que además de un conocimiento específico de la gestión de la entidad demanda alto grado de profesionalismo y adscripción del Personal de Contacto. Las experiencias recogidas durante la gestión docente y por la participación como profesional experto en el tema en la reformulación de la Atención al Público en UADE y la Universidad de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), han permitido identificar los factores más sensibles y determinantes para el éxito en la interacción con el Estudiante y por consiguiente el repertorio de habilidades y competencias del grupo que la lleva a cabo. Las situaciones que naturalmente se presentan en la Atención al Estudiante requieren por parte de los operadores el conocimiento de técnicas utilizadas en la Comunicación y Negociación, que la brindan herramientas para prestar sus servicios de manera que fortalezcan la relación fundamental con la población universitaria. El dominio de las técnicas correspondientes se complementa con el sentido de pertenencia del operador y su consecuente compromiso con el éxito de la Universidad en su aporte para la comunidad a la que enriquece culturalmente.	
OBJETIVO GENERAL: La actividad a realizar está orientada a: Colaborar a generar una conducta en la atención al estudiante que asegure la calidad del aporte que la Universidad Nacional de Lujan brinda a su comunidad, al tiempo que fortalezca su imagen institucional Presentar las técnicas más adecuadas para desempeñar la Gestión Inducir sentimientos de Pertenencia a la Entidad y Compromiso con sus Resultados	
DESTINATARIOS: Personal No Docente de la Universidad Nacional de Luján, que presta servicios en la Atención al Estudiante	
MODALIDAD:	

Se desarrollará la presente actividad, bajo la modalidad de Seminario-Taller dándole mayor importancia a casos prácticos, con una duración total de la actividad de nueve (9) horas reloj. El 60% del tiempo de cada encuentro será destinado a la presentación de contenidos y el 40% a la aplicación práctica

En ésta última se analizarán y discutirán casos y situaciones de la gestión habitual

Se utilizarán además Tests Auto-administrados para que los participen reconozcan su actitud con el público y en su relación con los demás

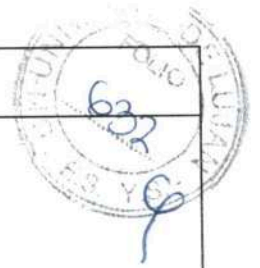
CONTENIDOS

1. Características y particularidades de la Interacción con el Usuario.- La Atención al Usuario como Sistema: Misión, Configuración y Componentes.- El Personal de Contacto y sus roles.- Distribución de la Responsabilidad entre Sectores Participantes.-
2. Características y Particularidades de la Atención al Usuario en una Universidad.- El Estudiante como Usuario: Temática específica de la interrelación Universidad-Estudiante.- Problemática Habitual y Situaciones Recurrentes.- Procedimientos Aplicables.
3. La Comunicación como Herramienta de Interacción.- La Entrevista con el Usuario y su desarrollo en los modos presencial y telefónico.- Respuestas que pueden brindarse a sus expectativas y necesidades.- Importancia de la Homogeneidad en la Actitud y en el Discurso.
4. Interacción Personal: características.- Actitud y Presencia del Operador.- Administración del Rol competente.- Dominio de Situaciones.- Lenguaje No-Verbal: componentes y características.- Reconocimiento del Perfil en la Actitud del Interlocutor.
5. Interacción Telefónica: características.- Control de Situaciones.- Componentes y Manejo de la Voz.- Audición Activa y Pasiva.- Desempeño de Roles según contexto y situación.- Identificación del Perfil y Actitud del Interlocutor.
6. Solución de Quejas y Reclamos.- Manejo de Conflictos.- Aplicación de Técnicas de Negociación.- Conducta Asertiva: Concepto y Formulaciones.- Aportes para la Solución de Conflictos con el Estudiante o Interlocutor y a la Convivencia Interna.- Actitud Proactiva hacia el Público y el Equipo.
7. Desempeño del Operador.- Interpretación de su Rol.- Compromiso con la Imagen de la Universidad.- Sentimiento de Pertenencia.- Contrato de Satisfacción con el Estudiante.- Postergación o Fraccionamiento de Respuestas.- Administración de la Información y de los Recursos Disponibles.
8. Valoración Personal del Operador.- Profesionalismo en la Gestión.- Colaboración para la Coordinación entre Sectores.- Trabajo en Equipo.- Recurrencia Jerárquica para la Solución de Conflictos.

EVALUACIÓN

De los Participantes: al concluir la actividad el Conductor presentará un Informe con la evaluación de la actitud de los concurrentes en función de su participación en las sesiones.

De la Actividad: en la última sesión, se entregará a los participantes un cuestionario para que indiquen su satisfacción con el diseño y realización de la misma



Se realizará una evaluación escrita de los conocimientos adquiridos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

Plan de Desarrollo:

1ra Sesión: Contenidos 1 al 3

2da Sesión: Contenidos 4 al 6

3ra Sesión: Contenidos 7 y 8

Las fechas se coordinarán con el área encargada de la capacitación destinada al personal No docente

BIBLIOGRAFIA:

Técnicas del Lenguaje Gestual y Manejo de la Voz – Apunte elaborado por A. Baigorri

Técnicas Básicas de Negociación y Solución de Conflictos - Apunte elaborado por A. Baigorri

El Sistema de Atención al Cliente - Apunte elaborado por A. Baigorri

(*) Este material responde específicamente a los contenidos del Curso

NOTA: los resultados de las sesiones de aplicación práctica pueden dar lugar a borradores que se agregarán a la bibliografía luego de concluida cada edición.