



Universidad Nacional de Luján
REPUBLICA ARGENTINA

Nº DISPOSICION:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:

SEMINARIO - TALLER PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA OBRA SOCIAL DASMI

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 de Afiliados en una obra social es una actividad fundamental para la entrega del servicio, que demanda alto grado de profesionalismo y adscripción del Personal de Contacto. Experiencias recogidas en anteriores actividades, han permitido identificar los Factores Clave de Éxito en la Interacción con el Público en este tipo de instituciones y por consiguiente determinar el repertorio de habilidades y competencias del grupo que la lleva a cabo. Las situaciones que naturalmente se presentan en la operatoria, requieren que los responsables del contacto conozcan y apliquen técnicas utilizadas en Ventas, Comunicación y Negociación, conformando un conjunto herramental que asegura calidad de servicio y fortalece la confianza del afiliado. El dominio de las técnicas correspondientes se complementa con el Sentido de Pertenencia del operador y su consecuente Compromiso con la Satisfacción del Público que atiende y con el Éxito de la Gestión de la Entidad.	
OBJETIVO GENERAL: La actividad a realizar está orientada a:	
• Generar una conducta en la atención al público que asegure la calidad del servicio de la Obra Social y fortalezca la imagen institucional de la Universidad Nacional de Luján • Presentar las técnicas adecuadas para desempeñar la Gestión de Atención al Público • Inducir sentimientos de Pertenencia a la Entidad y Compromiso con el Público Atendido	
DESTINATARIOS: Personal No Docente de la Universidad Nacional de Luján, que presta servicios en la Obra Social DASMI.	
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 participantes reconozcan su actitud en la interacción con el público y en su relación con los demás	
CONTENIDOS	
1. Características y particularidades de la Interacción con el Público.- El Sistema de Atención: Misión, Configuración y Componentes.- El Personal de Contacto y sus roles. 2. La Comunicación como Herramienta de Interacción.- La Entrevista con el Público y su desarrollo	

en los modos presencial y telefónico.- Respuestas que se brindan a sus expectativas y necesidades.

3. Interacción Personal: características.- Presencia del Operador.- Administración del Rol competente.- Dominio de Situaciones.- Lenguaje No-Verbal: Componentes y Características.- Reconocimiento del Perfil y Actitud del Interlocutor.
4. 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.
5. Manejo y Solución de Conflictos.- Técnicas Básicas de Negociación.- Conducta Asertiva.- Aplicaciones a la Solución de Conflictos con el Interlocutor y a la Convivencia Interna.
6. Desempeño del Operador.- Interpretación de su Rol.- Compromiso Institucional y Sentimiento de Pertenencia.- El Contrato de Satisfacción con el Público.- Contención del Paciente y Familiares.- Administración de la Información y Recursos Disponibles.- Manejo de la Relación con Prestadores.
7. Calidad de Atención, Imagen Institucional y Valoración Personal.- Profesionalismo en la Gestión.- Trabajo en Equipo.

EVALUACIÓN

De los Participantes: al concluir la actividad el Conductor presentará un Informe con la evaluación de los concurrentes en función de las actitudes manifestadas en su desarrollo

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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

Plan de Desarrollo:

1ra Sesión: Contenidos 1 al 3

2da Sesión: Contenidos 4 y 5

3ra Sesión: Contenidos 6 y 7

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

BIBLIOGRAFIA:

Obligatoria:

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.

