

# Curso-Taller Atención al Público

El Departamento de Formación de la Dirección Sectorial de Gestión Humana del CODICEN, comunica a ***funcionarios no docentes de la Administración Nacional de Educación Pública, afectados a la atención de usuarios y público en general, con trato directo en mostrador o telefónicamente***, que ***hasta el domingo 30 de setiembre de 2018, inclusive***, se encuentra abierta la inscripción para el ***Curso-Taller “ATENCIÓN AL PÚBLICO - Modalidad semipresencial”***, dictado por formadores internos del Organismo (Isabel Jorge, Técnico en Comunicación Social, Asistente de RRHH, Técnico en RRPP, Encargada de Audiovisuales y Fotografía de la Dirección de Comunicación Institucional del CODICEN).

**ATENCIÓN:** La distribución de los cupos disponibles se realizará en base a la cantidad de cursos realizados por los interesados en el presente año.

## Objetivos generales

- ✚ Brindar las herramientas necesarias para que el funcionario logre una correcta atención de sus usuarios, tanto de aquellos que llegan al mostrador, como los que consultan telefónicamente.
- ✚ Buscar que el trabajador pueda disfrutar de su trabajo y revalorizarlo.

## Objetivos específicos

- ✚ Entender el proceso de comunicación para aplicar reglas básicas de diálogo, expresión y comprensión del otro.
- ✚ Conocer las claves para identificar clientes difíciles ó problemáticos para poder llegar a nuestro objetivo, que debe apuntar a satisfacer al cliente.
- ✚ Generar técnicas para poder afrontar el horario de trabajo y contrarrestar el estrés laboral negativo.

## Competencias

Al finalizar el curso el participante estará en condiciones de:

- ✚ Lograr enmarcar cuáles son sus deberes, derechos y obligaciones según su lugar de trabajo.
- ✚ Obtener herramientas para satisfacer las necesidades de los clientes, canalizar sus pedidos correctamente, ó derivarlos, según sea preciso.
- ✚ Identificar los públicos a los que se enfrenta, para optimizar su atención
- ✚ Manejar sus frustraciones y las del cliente.
- ✚ Buscar herramientas para mejorar el sistema de trabajo.

## Carga horaria / Duración

- ✚ Total: 10 horas. Clases presenciales con apoyo en la plataforma educativa del Departamento de Formación.

## Contenido temático

1. ¿Quiénes y cómo son nuestros usuarios?.
2. Atención al público en mostrador o por teléfono.
3. Además del usuario, yo también importo.

## Fechas / Horarios

### ✚ Grupo 1

- Frecuencia: martes y jueves.
- Horario: 9:00 a 11:30 hs.
- Fechas de clases presenciales: 18, 23, 25 y 30 de octubre de 2018.
- Familiarización con plataforma educativa: desde martes 16 de octubre de 2018 (virtual, on-line).
- Módulo transversal sobre Género: del 5 al 11 de noviembre de 2018.

**Lugar:** Clases presenciales: Bartolomé Mitre 1317, Edificio del CEIP, Salón de Actos. Montevideo.

Apoyo en Plataforma Educativa del Departamento de Formación:

<https://capacitacion.anep.edu.uy/moodle/>

## Modalidad / Metodología

El curso-taller se desarrolla en modalidad semipresencial. Se basa en clases presenciales teórico-prácticas en formato taller. Además, los alumnos contarán con el apoyo de la plataforma educativa virtual para acceso a materiales y herramientas de comunicación.

La metodología de trabajo se basa en la visualización de videos y escuchas de audio para comparar tareas positivas y negativas. Durante el desarrollo del curso se realizarán debates grupales y trabajos de taller sobre las aplicaciones de las buenas prácticas en los lugares de trabajo.

Al finalizar el curso se desarrollará un módulo transversal sobre género en la plataforma educativa virtual, durante la semana siguiente.

## Requisitos

Para la realización del curso es necesario que los participantes cuenten con los siguientes requisitos:

- ✚ Cumplir con el perfil del llamado (detallado en destinatarios).
  - ✚ Tener disponibilidad horaria para realizar el curso-taller.
  - ✚ Conocimientos básicos de Informática a nivel de usuario, Internet y correo electrónico.
  - ✚ Acceder a un equipo de computación con conexión a Internet.
  - ✚ Cuenta de correo electrónico activa y de uso personal.
  - ✚ Aplicaciones instaladas en el equipo del participante: Navegador web (Mozilla, Internet Explorer o Chrome, entre otros), Adobe Flash Player para visualizar videos, Acrobat Reader o similar para visualizar archivos pdf.
- Otros: Java funcionando y Cookies activas.

## **IMPORTANTE**

✚ Para acceder al formulario de inscripción:  
<http://www.anep.edu.uy/formacion/sitio/form.php>

✚ Para ver el procedimiento de inscripción y selección de los participantes:  
<http://www.anep.edu.uy/procedimiento-inscripcion-y-seleccion>

✚ Para acceder a la página del Departamento de Formación:  
<http://www.anep.edu.uy/codicen/dsgh/formacion>

**NOTA:** Si no puede acceder a los enlaces, copie y pegue el texto del enlace en la barra de direcciones de su navegador web.

***Por más información comunicarse al teléfono 29020935 interno 2790 o  
vía fax al 29014891 (cursos virtuales)***

-----  
**Se agradece la mayor difusión**

Montevideo, 20 de setiembre de 2018  
Comunicado N° 092/018