

# *Diplomado en Formación, Seguimiento y Calidad en la Atención Ciudadana*



*80 horas*



[www.pwc.com/co](http://www.pwc.com/co)

## **Metodología**

*Diplomado 100% presencial.*

*PwC garantiza para el desarrollo de los cursos de formación:*

- Expertos temáticos con atributos y competencias idóneas para impartir los cursos.*
- Diseño del material para el curso.*
- Elaboración y entrega de Certificados para los participantes.*
- Participación/Aprobación.*

---

## **Objetivos**

*Brindar elementos que permita gestionar efectivamente las relaciones con los clientes, aplicando calidad de servicio en los procesos.*

*Identificar herramientas para el manejo de situaciones difíciles que pueden presentar en la atención al usuario, conservando la calidad y la efectividad en el contacto con el ciudadano.*

*Brindar pautas innovadoras en la atención al usuario que generen un ambiente de confianza y calidez.*

*Identificar cuáles son los posibles acuerdos de servicio que generan una construcción de cultura organizacional orientada a la atención del cliente y/o ciudadano.*

## ***Módulo I***

### ***Atención al cliente y/o Ciudadano***

Que Significa Atención al Cliente y/o Ciudadano  
Importancia del valor de la atención al Cliente y/o Ciudadano

Cultura de la atención al Cliente y/o Ciudadano  
Factores estratégicos que impactan la calidad en la atención al cliente y/o Ciudadano

## ***Módulo II***

### ***Cultura y calidad en la atención al ciudadano y atención al ciudadano***

Expectativas del cliente y/o ciudadano  
Factores claves en la calidad en la atención  
Metodologías para medir la calidad en la atención del cliente y/o ciudadano  
Lineamientos para implementar un sistema de PQRS  
Derechos de petición para el sector público  
Que es cultura organizacional y de atención al cliente y/o

## ***Módulo III***

### ***Arquitectura del servicio al cliente***

Protocolos de atención al cliente y/o ciudadano

Importancia de protocolos de servicio

Diseño de protocolos de servicio y manejo de quejas

Implementación de protocolos de servicio

## ***Módulo IV***

### ***Estrategias, innovaciones y sistemas de apoyo a la gestión de atención al cliente y/o ciudadano***

Gestión tecnológica en apoyo a la atención al cliente y/o ciudadano

Innovaciones centradas en mejoras en el servicio

Parámetro de innovación estratégica, servicio vs. beneficio

## ***Módulo V***

### ***Comunicación efectiva***

Puntos clave para una comunicación efectiva  
La actitud de servicio en la gestión pública  
Los efectos positivos de la comunicación cara a cara  
Comunicación eficaz en conversaciones telefónicas

## ***Módulo VI***

### ***Negociación***

Argumentación estratégica  
Los ocho tipos de personalidad de Jung  
Las 10 claves para gestionar una objeción con éxito  
Herramientas para preparar y conducir negociaciones  
Auto-inventario del estilo personal (para cada participante)

---

## ***Detalles***

*Inicio 25 de Julio*

*Lugar:*

Centro de Conocimiento y Experiencia PwC  
Calle 94 A No. 13-11, Piso 3

*Inversión:*

\$1.690.000 Incluido IVA  
Incluye Certificado de Participación

Descuentos acumulables para grupos

*\*Programa de Educación No Formal*  
Sujeto a quórum mínimo.

## ***Contacto***

*Paola Nigrinis Name*

Consultor Senior

Tel. (57-1) 6350555 ext. 15103

