



## **Curso:**

### ***“Atención a usuarios”***

#### **Objetivo:**

Al terminar el curso, los participantes se sensibilizarán hacia los parámetros filosóficos de la calidad en la atención al usuario ó cliente y los aplicarán en su desarrollo personal y profesional; además, definirán los requisitos de calidad que debe cumplir el sistema de trabajo en la organización y la actitud del colaborar ante el usuario ó cliente.

#### **Contenido Temático:**

1. ¿Qué es la atención a usuarios con calidad?
2. El enfoque de servicio; la calidad depende de las personas.
3. Obstáculos para lograr la atención al usuario en el servicio.
4. La calidad en el servicio como un proceso.
5. Equipo de trabajo y servicio; los costos de la no calidad.
6. La actitud y la calidad en el servicio; gestión operativa de los servicios de calidad.
7. Plan de acción para mejorar la atención a los usuarios.

#### **Dirigido a:**

Mando medios y operativos de la organización que quieran mejorar sus técnicas para cambiar sus actitudes ante los usuarios para satisfacción del servicio otorgado.

#### **Duración:**

20 horas.

**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

**Centro de Educación Continua Unidad Culiacán**  
Gral. A. Rosales 412 Pte., Col. Centro. Tel. (667) 7-16-78-41

