



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario  
de la Reforma Universitaria -  
60 años de la creación  
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

## ANEXO II

### DENOMINACIÓN DE LA PROPUESTA:

“ATENCIÓN AL PÚBLICO: EL ARTE DE SERVIR”

### RESPONSABLE:

SÁNCHEZ FAY, SEBASTIÁN

**DESTINATARIOS:** Personal Nodocente de planta permanente de la Universidad Nacional de La Pampa que revista en las categorías 6 y 7 de cualquier agrupamiento. (Cupo entre 25 y 30 personas)

### OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la Atención al Público de toda la Universidad ya que el trabajador Nodocente es un nexo importante en las relaciones sociales de la Universidad, ya sean externas o internas.

Conocer sobre nosotros mismos, “UNLPam”, “Nuestra Institución”.

Una jornada de energización hacia su labor como Profesional de Atención al Público.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al finalizar el ciclo los participantes habrán:

- Compartir técnicas para desarrollar una positiva actitud hacia usted y los demás.
- Consejos para la Atención al Público
- Concientizar sobre la importancia que tiene la Actitud de las personas en lo laboral, sino también en su profesión y su vida (85% del éxito depende de ello).
- Herramientas Estratégicas FODA, Planificación y definición de objetivos de “UNLPam”. Vinculación con el Plan estratégico de la UNLPam.
- Creer en sí mismos”. “Creer en lo que hacen”, para poder trasladarlo en la Atención al Público o Servicio que tengo para ofrecer. Motivación.
- Generar Confianza y Perder la Timidez a partir de trabajar con Vídeos, ejercicios individuales y Dinámicas de Grupo.
- Los hábitos negativos y los efectos.

Ponemos en diferentes roles (desde la perspectiva de la organización y del público) tomando en cuenta especialmente los primeros 30 segundos de contacto que define que un servicio se pueda llevar a cabo o no “Rompiendo el Hielo con el Público”. La importancia del Contacto Personal y una red de relaciones.

### Módulo 1: Motivación Personal en mi función

La profesión de la atención y servicio al público

Quiénes son representantes



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario  
de la Reforma Universitaria -  
60 años de la creación  
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **Nº 106/2018**

Quien es su principal público

Factores que aportan al éxito de un “trabajador Nodocente”

El mejor vendedor del mundo (artículo de trabajo)

Autoimagen

Hábitos: Como cambiarlos

12 Hábitos aplicables al “trabajador Nodocente” altamente efectivos

Causas posibles de que un “trabajador Nodocente” no sea representante

La técnica del ascensor: 30 segundos para mostrarse. Ensayar y presentar

¿Cuál es la percepción que tiene el público de nuestra propuesta de servicios?

### **Módulo 2: “UNLPAM”, Nuestra Institución**

Dimensión Estratégica: Misión, Visión Valores

Historia de la Institución y que Somos

Analiza tu entorno, conoce tu negocio: Herramienta FODA: Vinculación con el Plan estratégico de la UNLPam.

Planificación en la Atención al Público y componentes de un Objetivo

Comunicación y Servicios Ofrecidos

Claves de “UNLPAM”: Conocer y vincular los distintos servicios de la UNLPam y unidades académicas con las distintas áreas de servicios.

### **Módulo 3: Atención al Público**

"Lo más importante para atender bien a mi público es ponerme en su lugar y siempre pensar en la forma que me gustaría que me atiendan a mí."

Actitud y Confianza en la Atención al Público

Preguntas sobre la Actitud en el Servicio al Público

Las 3 tesoros más importantes para el rol de Atención al Público

¿Por qué se pierde el público? ¿Una queja es un favor?

Cómo solucionar las quejas de mi público objetivo

Cómo lidiar con un público furioso ¿Se puede recuperar a este público insatisfecho? Los efectos colaterales de una mala atención al público.

Networking o cómo generar una red de contactos

Consejos para “Atención al Público”

Contar con empleados leales permite crear también un público fiel.

El Don del Servicio: ¿El público siempre tiene la razón? Convertir al público en un invitado

### **METODOLOGÍA:**

Metodología variada, activa y de alta participación de los asistentes, consistente en:

Desarrollos conceptuales breves por parte del profesor.

Trabajos individuales, grupales y por equipos.

Torbellino de ideas.

Ejercicios de dinámica de grupos.



CONSEJO SUPERIOR

Universidad Nacional de La Pampa

2018: Año del centenario  
de la Reforma Universitaria -  
60 años de la creación  
de la Universidad de La Pampa

Corresponde Resolución **N° 106/2018**

Rol playing.

Presentaciones por parte de los asistentes para evaluar la aplicación de lo aprendido.

**DURACIÓN DE LA PROPUESTA:**

El curso estará dividido en 4 Jornadas de 3 hs cada una, con un break de 15 minutos por Módulo de trabajo desarrollado. El tiempo entre 1 taller y el subsiguiente no debería ser de más de 15 días. Durante el primer semestre de 2018.

**CERTIFICACIONES:**

Se entregará certificado de asistencia y finalización/aprobación del taller a los que asistan al 100% de los encuentros y una Encuesta de Satisfacción para Evaluar su interés en el mismo.