

INDICACIONES RESPECTO A TEMAS ASOCIADOS

TEMA ASOCIADO

En consideración a que por políticas de la institución es probable que no puedan acceder a este tipo de links (YouTube, páginas web, etc.), les damos este documento con los enlaces asociados a los temas que se están revisando, para que puedan verlos posteriormente en casa.

Es un listado de videos interesantes para ver temas asociados al curso, adicionales al mismo. **NO ES OBLIGATORIO VERLOS**, les aportan información adicional, pero no pasa nada si no los pueden ver. En algunos casos, llevan al documento completo, al que se ha hecho referencia, o bien, puede ser alguno para relajar la tensión un poco.

NO FORMAN PARTE Estricta DEL CURSO, SON SOLAMENTE APOYO.

Cuando encuentren un botón de tema asociado, éste les abrirá el presente documento. Deberán copiar el enlace en su buscador de internet para poder abrirlos. Se recomienda que lo hagan en casa, pues en la oficina no les será posible.

EN EL MODULO:

I. IMPORTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO VS. PERCEPCIÓN DE GRATUIDAD

1. ¿Por qué es importante brindar una buena atención al ciudadano?

VER EL LINK:

“Manolito y la atención al cliente”

youtube.com/watch?v=ueKY7Ftx69U&feature=related

EN EL MÓDULO:

II. IMPORTANCIA DEL ÓRDEN PERSONAL Y LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Después del tema:

VENTAJAS DE LA CALIDAD

.... Conocer nuestras fortalezas para explotarlas, nuestras debilidades para superarlas, las amenazas para evitarlas y las oportunidades para aprovecharlas y con ello alcanzar resultados positivos.

VER EL LINK:

“El juego de echar la culpa”

youtube.com/watch?v=FLs4UFE65Ic

EN EL MÓDULO:

III. ENTENDIENDO AL CIUDADANO EN SU RELACIÓN CON EL SERVICIO PÚBLICO

9.6 Presuntuosos

c) como actuar

VER EL LINK:

“Como tratar con gente difícil”

youtube.com/watch?v=QrO9aQYLGQs&feature=related

youtube.com/watch?v=gC0pzXYD-o4&feature=relmfu

EN EL MÓDULO:

IV. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

11.1 COMUNICACIÓN ORAL

Espontánea o conversación:

Como tener temas de conversación

VER EL LINK:

youtube.com/watch?v=t7VBITaF0W8

Conferencia

Como elaborar una conferencia

VER EL LINK:

youtube.com/watch?v=t8rHRxqOgVA

12. ¿Cómo estamos comunicándonos?

PROCESO DE COMUNICACIÓN CORRECTO

VER EL LINK:

“Elementos de la comunicación”

youtube.com/watch?feature=endscreen&v=hnmlpKCn_04&NR=1

EN EL MÓDULO:

IV. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ Ser un escucha activo, tratando de percibir los motivos que lo llevan a llamarnos, haciendo las preguntas adecuadas. Recordar que nada nos gusta más que sentir que nos escuchan.

VER EL LINK:

- ✓ “Saber escuchar”

youtube.com/watch?v=jHfXytz7j9I&feature=related

youtube.com/watch?v=Sg9iwOLD630&feature=related

EN EL MÓDULO:

V. IMPORTANCIA DE ENTENDER EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

14. Principios del servicio

VER EL LINK:

youtube.com/watch?feature=endscreen&NR=1&v=l8eCbu0Vxpo

V. IMPORTANCIA DE ENTENDER EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

14.4 Dificultades de los servicios

Es muy importante, para evitar dificultades en el servicio, ser siempre proactivo, buscar la respuesta en sentido positivo y amable para evitar molestias y conflictos con aquellos a quienes atendemos. Considerar que Siempre hay una alternativa mejor!

VER EL LINK:

“Actitud”

youtube.com/watch?v=E8nE9qbOdLc&feature=related

EN EL MÓDULO:

VI. CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

Relación entre calidad y satisfacción

VER EL LINK:

“Atención al cliente, libro de quejas”

youtube.com/watch?v=T2VZVr9oa5g

EN EL MÓDULO:

VII. OFRECER UN SERVICIO DE EXCELENCIA

22. Beneficios

VER EL LINK:

a. institucionales

“Las 7 claves del éxito de Disney”

youtube.com/watch?v=uk84sNhyHwU&feature=related

a. personales

“Para todos aquellos que dicen no puedo”

youtube.com/watch?NR=1&feature=fvwp&v=Fshit6CPoos

c. hacia el ciudadano

“La filosofía de Walt Disney”

youtube.com/watch?feature=endscreen&NR=1&v=FmfXIOWva_A

Participación en la mejora del país

“El jabón”

youtube.com/watch?v=gQxpPKJW5ww&feature=related