

RECEPCIONISTA PROFESIONAL

Duración: 4 meses

Modalidad: virtual

Temario

- Módulo 1: Las instituciones como organizaciones.

Tipos de organizaciones. La estructura organizacional. Principios organizativos. Organigrama. El/la recepcionista y la imagen de la Institución: la primera buena impresión. Síntesis de las actividades del/de la recepcionista.

- Módulo 2: La recepción.

Aspectos que deben cuidarse en la recepción. Estrategias para una atención de calidad. Expectativas del cliente o usuario respecto de la atención en la recepción. Errores usuales en la recepción. Reglas y técnicas básicas que debe usar el/la recepcionista.

- Módulo 3: Las relaciones humanas y la comunicación.

Las relaciones humanas y la cultura organizacional. Elementos del proceso de comunicación. El proceso de feed-back. Niveles de comunicación. Técnica SIER. Problemas en la comunicación: Ruidos y Barreras. Saber escuchar.

- Módulo 4: La comunicación no verbal.

La importancia del lenguaje no-verbal. Formas de comunicación no verbal: Kinesia, Paralingüística y Proxemia. La cara: El poder de la gestualidad. 20 condiciones básicas para una buena comunicación.

- Módulo 5: La Atención telefónica.

Reglas básicas de cortesía. Factores de éxito: voz, tono, lenguaje y mensaje. Recepción y emisión de llamadas. Transferencia de llamadas. Conductas correctas y erróneas la teléfono. Tecnología básica en telefonía: Telefonía IP. Características. Servicios y recursos básicos de la Telefonía IP. Procedimientos operativos básicos para la realización de llamadas telefónicas en Telefonía convencional.

- Módulo 6: Resolución de conflictos.

Atención de quejas y reclamos. Las objeciones: Reglas básicas para su tratamiento. Tipos de clientes o usuarios. Resolución de situaciones de conflicto. La inteligencia emocional como estrategia de resolución de conflictos en la atención al público. El manejo de emociones. Respuesta asertiva.

- Módulo 7: Herramientas tecnológicas: Uso básico de internet y programas de uso frecuente.

La web. Navegadores, Buscadores. Directorios. Programas de uso frecuente: Aplicaciones Google. Calendario Outlook. El correo electrónico: características básicas y modo de uso.



- Módulo 8: Recepción y distribución de correspondencia y documentos.

La documentación institucional. Recepción y distribución. Confidencialidad. Documentos internos y externos. Documentos judiciales y extra-judiciales.