

ACCIÓN FORMATIVA	Orientación a Usuario
Fechas de Ejecución	Del 3 al 14 de octubre (Cartuja), del 7 al 18 de octubre (Baeza) y del 28 de octubre al 7 de noviembre de 2013 (Rábida)
Lugar de Impartición	Sede Cartuja, Baeza, Rábida
Destinatarios	Personal de la UNIA
Duración en Horas	15 horas
Total Participantes	---
Nº de Ediciones	1
Modalidad	Mixta (7 horas presenciales + 8 a distancia)
Horario	Día 3 de Octubre: 10:00h a 14:30h y de 16:00h a 18:30h (Cartuja) Día 7 de Octubre: 10:00h a 14:30h y de 16:00h a 18:30h (Baeza) Día 28 de Octubre: 10:00h a 14:30h y de 16:00h a 18:30h (Rábida)
Objetivos	<p>Este taller persigue que los asistentes puedan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar conciencia de cómo realizan la gestión de la relación con el usuario ▪ Conocer y mejorar las competencias básicas interrelacionales para una correcta orientación ▪ Saber diseñar la cadena de valor del usuario y como puedo aportar excelencia ▪ Saber gestionar las quejas y reclamaciones del usuario ▪ Conocer nuevas herramientas para mejorar la organización y planificación en función de las necesidades y expectativas del usuario.
Contenidos	<p>Presencial (3 de octubre – Cartuja, 7 de octubre – Baeza y 28 de octubre - Rábida)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transformación de la cultura de servicio ▪ Competencias interrelacionales clave en la orientación al usuario ▪ Diseñando la cadena de valor del usuario ▪ Creación de valor mediante intangibles ▪ Políticas de mejora. Tratamiento de quejas y reclamaciones ▪ Herramientas y habilidades de organización y planificación ▪ Generación de compromiso <p>Trabajo a distancia (Del 4 al 14 de octubre – Cartuja, del 8 al 18 de Octubre – Baeza y del 29 de octubre al 7 de noviembre - Rábida)</p> <p><i>Plan de acción de mejora personal para reducir el gap de competencia en función de los recursos disponibles, realidad contextual, contenido del puesto de trabajo, entre otros.</i></p>
Director	Luisa Arana Rueda
Entidad / Formadores	<p>INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA</p> <p>Formador: Emilio Bayón</p> <p>Executive& Personal Coach PCC acreditado por la International Coach Federation, la Organization Relationship Systems Coaching y la International School of Coaching. Con una dilatada experiencia en formación y procesos de coaching ofrece un abordaje sistémico de la persona, el equipo y su contexto enriquecido con herramientas de PNL y Constelaciones Sistémicas.</p>

