

CURSO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN A LAS FAMILIAS



Objetivos del curso

Duración:

12 horas

Modalidad:

Presencial

Con esta formación se pretende ayudar al centro educativo a dar un servicio de calidad a las familias que han confiado en ellos para la educación de sus hijos. Es esencial que seamos conscientes de que el trato a las familias hoy en día es fundamental para marcar la diferencia con otros centros y que es responsabilidad de la dirección dotar a los profesionales de las herramientas y recursos necesarios para desarrollar su trabajo de manera eficaz.

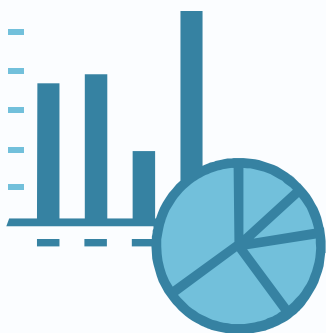
- Asesoramiento y apoyo al personal administrativo para la mejora en la atención a las familias.
- Entender que ser emocionalmente competente permite hacer frente de manera más efectiva los retos profesionales que se plantean en el entorno educativo.
- Entrenar competencias interpersonales y de comunicación eficaz como base para dar un servicio de calidad a las familias.

Este curso se realiza a medida adaptado a las necesidades del centro

Metodología

En todas las sesiones formativas se establecerá una base teórica acompañada de una orientación muy práctica; se utilizarán múltiples ejemplos, dinámicas, roll playing, se compartirán experiencias, también se utilizarán videos interesantes que ayudaran a reflexionar sobre temas y realidades que se dan en el día a día.

EDUQATIA gestiona la bonificación de la acción formativa, sin coste adicional.



Orientación hacia la satisfacción de las familias.

Programa Formativo

- I. Introducción a la gestión emocional del profesional administrativo.
 - 1.1. Estrategias de gestión emocional.
 - 1.2. Estados de seguridad y confianza en uno mismo a la hora de atender de manera eficaz a las familias.
 - 1.3. Gestión del estrés.

- II. Estrategias para la calidad en el servicio de atención a las familias.
 - 2.1. Comunicación verbal y no verbal
 - 2.2. Herramientas de comunicación eficaz y satisfacción de las necesidades de las familias.
 - 2.2.1. Empatía con las familias creando un ambiente de confianza y seguridad.
 - 2.2.2. Escucha activa y preguntas poderosas como habilidad clave para reconocer las necesidades de las familias.
 - 2.2.3. Feedback o retroalimentación positiva para responder a las familias de una manera adecuada y ayudando a cubrir sus necesidades.
 - 2.2.4. Técnicas en la involucración de las familias en la resolución de problemas.

- III. Resolución de conflictos y reclamaciones como una oportunidad.
 - 3.1. Reconocimiento y escucha de las familias.
 - 3.2. Descifrar el problema o la necesidad de las familias y las opciones para dar soluciones.
 - 3.3. Técnicas para solventar objeciones.
 - 3.4. Iniciativa y proactividad a la hora de resolver problemas y satisfacer a las familias.