Capitanía de Puerto de Coveñas, con el apoyo del SENA, realiza curso de Atención y Servicio al Cliente

20/02/2015 - 08:30 pm

Reproducir Detener

Esta actividad se realizó con el fin de capacitar a los funcionarios de la Capitanía de Puerto de Coveñas y mejorar los servicios prestados al gremio marítimo de la región.

Durante la capacitación se resaltaron temas como:

- Reconocer las exigencias del mercado actual y porque la calidad en la atención y en el servicio al usuario, es de vital necesidad para que las organizaciones modernas sean exitosas.
- Definir el concepto actual de servicio con base en el esquema usuario-funcionario, y así dirigir su trabajo a la total satisfacción de las necesidades del mismo.
- Identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que deben desarrollar para ofrecer una cálida atención y fascinar a sus usuarios.
- Aplicar las técnicas y métodos más recurrentes para atender y servir con calidad a los diferentes tipos de usuarios.
- Establecer soluciones y propuestas para conseguir la satisfacción del usuario.
- Conocer a nivel general donde nos encontramos en relación a la prestación de un servicio de excelencia.
- Desarrollar un plan de acción personalizado para aplicar estos conocimientos en sus respectivas áreas.

La Capitanía de Puerto de Coveñas, a través de esta capacitación, logró identificar los procesos, estándares y metodología aplicada en la atención al usuario, para así establecer nuevas técnicas que permitan mejorar este servicio en la Dirección General Marítima.