

Técnicas de atención de apoderados en el ámbito educativo

Resumen

Modalidad de Enseñanza:

Elearning sincrónico

Horas disponibles:

16 Hrs.

Código Sence:

1238054071

Dirigido a:

- Docente
- Director
- Inspector
- Coordinador Académico
- Coordinador de Bienestar Estudiantil
- Psicólogo Escolar
- Asistente Social
- Orientador
- Secretario Académico
- Jefe de UTP (Unidad Técnico Pedagógica)

Objetivos Generales:

Aplicar técnicas de atención de apoderados en el ámbito educativo

Descripción

En el mundo de la educación, la interacción efectiva con los apoderados es esencial para el éxito académico y el bienestar del estudiante. Este curso está diseñado para proporcionar a los educadores las herramientas y técnicas necesarias para establecer y mantener comunicaciones fructíferas con los apoderados. A través de lecciones teóricas y prácticas, los participantes aprenderán a abordar inquietudes, resolver conflictos y fortalecer la alianza entre la institución educativa y el hogar. Sumérjase en este programa y descubra cómo transformar cada encuentro con un apoderado en una oportunidad para enriquecer la experiencia educativa del estudiante.

Contenidos

**Módulo 1: Introducción a la atención al cliente en el ámbito educativo**

- Fundamentos de la atención al cliente en instituciones educativas
- Importancia de la satisfacción del cliente en entornos escolares
- Roles y responsabilidades del personal en la atención al cliente
- Ética y valores en la interacción con los apoderados

**Objetivos módulo 1**

Identificar los conceptos clave de la atención al cliente en contextos educativos

**Módulo 2: Habilidades de comunicación efectiva.**

- Elementos fundamentales de la comunicación efectiva.
- Escucha activa y empatía en la interacción con apoderados.
- Comunicación verbal y no verbal en situaciones educativas.
- Manejo de barreras y conflictos comunicativos.

**Objetivos módulo 2**

Reconocer las habilidades de comunicación esenciales con apoderados en el ámbito educativo

**Módulo 3: Conocimiento del colegio y servicios ofrecidos.**

- Presentación de la oferta educativa y servicios extraescolares.
- Información sobre actividades, eventos y recursos disponibles.
- Conocimiento de personal clave y estructura organizativa.
- Uso de herramientas para proporcionar información precisa.

**Objetivos módulo 3**

Examinar la información relevante del colegio considerando sus servicios.

**Módulo 4: Atención personalizada y orientación**

- Adaptación de la atención a las necesidades individuales de los apoderados.
- Proporcionar orientación sobre procesos administrativos y académicos.
- Manejo de consultas frecuentes y solicitudes de información.
- Creación de un ambiente acogedor y de confianza

**Objetivos módulo 4**

Utilizar técnicas de atención personalizada de acuerdo a una orientación efectiva.

Técnicas de atención de apoderados en el ámbito educativo



Módulo 5: Gestión de situaciones difíciles.

- Identificación de situaciones conflictivas en la atención al cliente.
- Estrategias para manejar quejas, reclamos y desacuerdos.
- Mantener la calma y la profesionalidad en circunstancias desafiantes.
- Resolución de problemas y búsqueda de soluciones satisfactorias.



Objetivos módulo 5

Emplear enfoques de acuerdo a situaciones difíciles en el ámbito educativo.



Módulo 6: Fomento de relaciones a largo plazo.

- Creación de conexiones sólidas con apoderados basadas en la confianza.
- Cultivo de relaciones duraderas para fortalecer la comunidad educativa.
- Uso de estrategias de seguimiento y retroalimentación positiva.
- Promoción de la participación activa y la colaboración continua.



Objetivos módulo 6

Aplicar técnicas para relaciones a largo plazo considerando la satisfacción mutua