Descriptor oferta formativa

Técnicas de atención de apoderados en el ámbito educativo

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
Elearning sincrónico

Horas disponibles:
16 Hrs.

Código Sence:
1238054071

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.

Descriptor oferta formativa

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