

AGENCIA /
CREATIVA F90/
EMPRESARIAL /

FACTOR90

FACTOR90

PROYECTOS + IDEAS + CREATIVIDAD

Cultura de Servicio: Transformando la Gestión Administrativa

TALLER



@FACTOR90



Cultura de Servicio: Transformando la Gestión Administrativa

Objetivo General:

Sensibilizar al personal administrativo sobre el impacto de su labor en la comunidad escolar y proporcionar herramientas para optimizar procesos internos mediante una atención de excelencia.



Cultura de Servicio: Transformando la Gestión Administrativa

Temario:

Módulo 1: El Espejo de la Institución (Concientización)

- ¿Quién es nuestro cliente? Identificar que el "cliente" no es solo el alumno, sino también el padre de familia, los docentes y sus propios compañeros (cliente interno).
- El impacto de un "No": Dinámica sobre cómo un trámite mal gestionado afecta el proyecto de vida de un estudiante.
- Propósito vs. Tarea: Cambiar la mentalidad de "vengo a sellar papeles" a "vengo a facilitar la educación de los jóvenes de Matamoros".

Módulo 2: Comunicación Asertiva y Manejo de Crisis

- La técnica del lenguaje positivo: Cómo decir "por el momento no es posible" sin generar conflicto.
- Escucha activa en ventanilla: Filtros de comunicación y cómo evitar malentendidos en requisitos de inscripción o becas.
- Manejo de usuarios difíciles: Estrategias de desescalación para tratar con padres de familia molestos o alumnos estresados.

Cultura de Servicio: Transformando la Gestión Administrativa

Temario:

Módulo 3: Reingeniería de Procesos (La Mejora Administrativa)

- Identificación de "Cuellos de Botella": Mesa de trabajo para detectar qué trámites tardan más y por qué.
- La Regla de las 3S: Simplificar, Seguir y Solucionar.
- Digitalización y Apoyo: Cómo el uso de herramientas tecnológicas puede reducir la carga de trabajo y el tiempo de espera.

Módulo 4: Compromiso de Mejora (Plan de Acción)

- Taller de "Cartografía del Trámite": Dibujar el proceso actual de un servicio (ej. solicitud de constancia) y proponer una versión optimizada.
- Acuerdos de Calidad: Establecer tiempos máximos de respuesta y estándares de amabilidad mínimos.

Costo

Inversión Total: \$10,000.00 MXN (IVA Incluido).

Incluye:* Capacitación presencial de 20 horas.

- Material didáctico y dinámicas de grupo.
- Diagnóstico de procesos (Cartografía del Trámite) y propuestas de optimización. (Formatos y diagramas)
- Seguimiento de acuerdos (Visita posterior de retroalimentación si así lo desea)
- Reconocimiento de participación para los asistentes.

Contacto

Noé Toledo González
8681736125
factor90mexico@gmail.com

www.f90.com.mx

 /factor90mexico

FACTOR90

AGENCIA DE PROYECTOS

PROYECTOS + IDEAS + CREATIVIDAD