



PUCMM
Pontificia Universidad Católica
Madre y Maestra

Taller

“CÓMO COMUNICAR Y SERVIR EN LA UNIVERSIDAD”

El rol de los gestores para promover un servicio de calidad y una comunicación eficiente

*En el marco del Plan Estratégico de Desarrollo Integral
Eje: Comunicación efectiva, servicio de calidad y liderazgo institucional*

Objetivos:

- Estimular la reflexión de los gestores sobre su rol en el sistema de comunicación institucional y su impacto en los servicios ofrecidos a la familia universitaria.
- Motivar un liderazgo basado en la comunicación efectiva y un servicio de calidad con los miembros de su equipo de colaboradores, así como también, con otros públicos internos y externos.

Dirigido a: Gestores de áreas docentes y administrativas

Duración: 4 horas

Facilitador: Alejandro Reyes

PROGRAMA

- Registro de los participantes
- Bienvenida
- Desarrollo de temas del taller:
 - Presentación individual - “Mi compromiso”
 - Nuestro vínculo - “¿Para qué lo hacemos?”
 - Tú también eres un cliente - Caso “La Venganza del Usuario” – Discusión grupal
 - “Mi Yo Protagonista - 40 preguntas” - Ejercicio individual
 - “DISC, cómo adaptarse a cada cliente y hablar el mismo lenguaje”
 - “Las cartas de la verdad” – Dinámica en grupos
 - Potenciando mis herramientas de servicio: Sintonía del lenguaje reactivo al lenguaje proactivo, parafraseo, retrorastreo
 - Retroalimentación- “Preguntas poderosas, momentos de la verdad”
 - Recomendaciones finales – Aprendizajes
- Compromiso – “Yo soy Embajador de la PUCMM”
- Evaluación y cierre de la actividad