|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del curso:** | Atención al Ciudadano en el Sector Público |
| **Módulo:** |  |
| **Nombre del participante:** |  |
| **Nombre del instructor:** | Ing. José Gaona Rubio |
| **Fecha:** |  |

**ACTIVIDAD 1.**

***PROPÓSITO: Reafirmar los aprendizajes adquiridos en el curso***

**INSTRUCCIONES:** Escribir en el recuadro de abajo de cada imagen, el nombre que corresponde a cada tipo de ciudadano. (Afable, Minucioso, Indeciso, Pretencioso, No conforme y Tímido)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://2.bp.blogspot.com/-s7WmTE6wRnQ/UcusM_NIUEI/AAAAAAAAAOk/xv8tYkVj_dA/s1600/friendly-people_thumb.gif** | **Claves para no perder a un cliente enojado - Altagerencia** | **Personas vanidosas: rasgos y comportamientos que las caracterizan - La  Mente es Maravillosa** | **Perfil De Las Pecas Fotos - Libres de Derechos y Gratuitas de Dreamstime** |
|  |  |  |  |
| ✓¿Quieres dejar de ser indeciso? Deja estos 4 hábitos. - | El perfeccionismo en el trabajo puede ser malo para la salud y para las  relaciones con compañeros y colaboradores | Prevención Integral & ORP  Conference |  |  |
|  |  |  |  |

 **ACTIVIDAD 2.**

***PROPÓSITO: Reafirmar los aprendizajes adquiridos en el curso***

**INSTRUCCIONES:** Leer las definiciones que se encuentran en los recuadros y poner en su interior una palomita al que creas que corresponda con el EC0105.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ( ) Prestación de Servicios de atención al cliente | ( ) Atención al ciudadano en el sector público | ( ) Atención y amabilidad al ciudadano en el sector público | ( ) Atención y prestación de servicios de atención al cliente |

**ACTIVIDAD 3.**

***PROPÓSITO: Reafirmar los aprendizajes adquiridos en el curso***

**INSTRUCCIONES:** En los recuadros que se encuentran abajo de las imágenes, favor de poner los números con la secuencia correcta a seguir, las cuales indicarán el protocolo de Inicio y/o Despedida, al momento de atender a un ciudadano.

 **1.-** Mi nombre es… 2**.-** Institución…, **3.-** En que le puedo servir?, **4.-** En la oficina de... **5.-** Solicitar información y **6.-** Saludo inicial, **7.-** Entregar información física y/o electrónica, **8.-** Quedo a sus órdenes, le reitero mi nombre y la forma en que me puede contactar, **9.-** preguntar si se cumplió con sus requerimientos y **10.-** Que tenga un buen día y que pase buenas tardes.,



 PROTOCOLO DE INICIO PROTOCOLO DE DESPEDIDA

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**ACTIVIDAD 4.**

***PROPÓSITO: Reafirmar los aprendizajes adquiridos en el curso***

**INSTRUCCIONES: Subraye las 2 respuestas correctas:**

**Protocolo de vestimenta para la recepción o atención de un ciudadano?**

* + Camisa de vestir o camiseta con cuello tipo polo los caballeros, zapatos limpios y uniforme (si aplica).
	+ Blusa o camiseta con mangas en caso de las damas, vestimenta pulcra, peinado, cuidado de uñas y uniforme (si aplica).
	+ Blusa con mangas cortas para las damas o cualquier tipo de vestimenta.
	+ Camiseta mangas cortas para los hombres o cualquier otro tipo de vestimenta.