

GESTIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO (CONSULTAS, TRÁMITES Y RECLAMOS)

DURACIÓN
Presencial o virtual: 16 horas.

MODALIDAD
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO
25 personas

DIRIGIDO

Personal de supervisión y operarios que tengan la responsabilidad de atender al público.

OBJETIVO

Finalizado el curso, los participantes serán capaces de interpretar los reclamos de los clientes, brindarles una respuesta técnica y administrativa correcta.

TEMARIO

- Introducción a la calidad de servicio y la atención al usuario.
- Reclamos técnicos: baja tensión, alta tensión, oscilación de tensión, exceso de consumo, artefactos quemados, peligro en vía pública.
- Reclamos administrativos: recepción de facturas, suspensión de suministro, calidad de servicio, pérdidas técnicas y no técnicas.
- Trámites técnicos: solicitud de nuevo suministro, solicitud de medidores individuales, trámites según tipo de conexión.
- Trámites administrativos: cambio de titular, cambio de domicilio postal, libre deuda.
- Consultas técnicas: construcción de pilares, seguridad eléctrica, seguridad de las personas, seguridad de las conexiones.
- Consultas administrativas: lugares de pago, interpretación de la factura, convenios y formas de pago de facturas atrasadas, impuestos, recargos, consumos, factor de potencia, tarifa.

METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico, teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes. **DINÁMICA DE LA MODALIDAD VIRTUAL:** En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet. Cada

participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

FUNDALUZ XXI
ENSEÑAMOS LO QUE HACEMOS

Teléfono: +(54) 011 4378 0899 | **Email:** infofundaluz@fundaluzxxi.org.ar
Web: www.fundaluz.org.ar | **Horario:** Lun a Vie de 9 a 16 hs