

## REPÚBLICA DE PANAMÁ

### INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

#### **Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior**

Nombre del Funcionario: Emily Lineth González Camargo

Número de Cedula: 8-898-1091

Cargo: Orientador al Consumidor

No. Plan. xxx Po. Posic. 122

Fecha de la Misión: Desde: 14 de enero de 2018 Hasta: 18 de enero de 2018

Número de Cheque: ACH Monto: B/. 2 000.00

País: Argentina

Misión Oficial: Participar en el Seminario “Atención al Cliente”.

El seminario tiene como finalidad ofrecerles a los trabajadores un soporte teórico sobre los aspectos relacionados con la atención al cliente, para que incorporen en forma eficiente las buenas prácticas al momento de interactuar con los consumidores, mediante la implementación de varios mecanismos y estrategias con la simulación de actividades prácticas.

El objetivo general del seminario es de conocer lo que los consumidores necesitan para sentirse satisfechos. De esta manera se podrá identificar los tipos de consumidores que nos visitan diariamente para saber cómo tratarlos, en el momento oportuno.

#### **INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

El objetivo de la participación durante el seminario “Atención al Cliente”, ofrecido en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, del 14 al 18 de enero de 2018 es de aprender los pasos para una excelente atención y las herramientas necesarias para determinar qué medidas tomar cuando existen reclamos de los consumidores.

#### **EXPOSITORA**

- **Lcda. Gisell Torcatt**, Coach de Soluciones ETECH CORP, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

La empresa panameña Soluciones ETECH CORP ofreció el seminario “Atención al Cliente”, durante los días 14 al 18 de enero de 2018 en Buenos Aires, Argentina, con el fin de abordar temas relacionados a la necesidad o deseo por satisfacer los reclamos de los consumidores

no solo exponiendo casos relacionados al área de protección al consumidor, sino también en diversas facetas que requieran de nuestra inteligencia emocional. La expositora realizó sus intervenciones por día, y se realizó un panel de discusión para profundizar en los siguientes temas a continuación:

- Los 4 factores para una buena atención al cliente.
- La importancia de saber, mirar, escuchar y preguntar.
- La comunicación con el consumidor.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Calidad y procesos del servicio al cliente.
- Las necesidades del consumidor.
- Tipos de consumidores.
- Evaluación del comportamiento de atención.
- Inteligencia emocional.
- Valoración del trabajo.
- Motivación y recompensa.
- Trabajo en equipo.

Se compartieron las experiencias vividas durante nuestras jornadas laborales, exponiendo ejemplos del ser vs el deber ser, resaltando la necesidad de incorporar técnicas o herramientas necesarias para mejorar la calidad de atención que se le brinda a los consumidores y el compromiso que debemos tener al momento de actuar disciplinadamente durante el manejo de situaciones difíciles. Se destacó además la importancia del autoconocimiento, reconociendo nuestras propias cualidades, como nuestros puntos fuertes y débiles. De esta manera, haciendo un autoanálisis estaremos haciendo conciencia de nuestras emociones y sus consecuencias en nuestro comportamiento hacia los consumidores.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. En la atención al cliente uno de los aspectos más importantes es darle al consumidor una atención de calidad, con respeto y esto se logra con el compromiso de todos los miembros del equipo de trabajo, para que trabajen en la misma sintonía.
2. Para garantizar un trabajo efectivo y de alta calidad es necesario el compromiso de cada miembro del equipo de atención al cliente tenga la disposición de cambiar y mejorar la atención con una mejor actitud, comunicación y saber conocer a los consumidores que se presentan, para así brindarle la mejor asesoría al momento que se presenta a la Institución.

Para culminar el evento, ETECH CORP me otorgó certificado de participación en el Seminario “Atención al Cliente”, del 14 al 18 de enero de 2018.

El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo

Mediano plazo

Largo plazo

Presentado por:

Emily González

Firma:

Emily González

Fecha: 23 de enero del 2018

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional):

[Firma]

**PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:**

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_

¿Cumple el término? SI\_\_ NO\_\_

Comentario sobre el informe:

Firma del Fiscalizador:

Observación: Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo.

Fundamento Legal: Artículo 271 de la ley No. 72 del 13 de noviembre de 2016 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2018".