| | | |
|---|---|---|
| GOYA CORRIENTES S.R.L. Servicios de Vigilancia | **REGISTRO** | Código: R-S2.2/8 |
| | **CAPACITACION** | Vigencia: 02/01/2023 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Empresa:** | GOYA CORRIENTES S.R.L | | | **Modalidad:** | Virtual |
| **Nro Capacitación:** | 478 | **Fecha:** | 02/10/2025 | **Duración:** | 1.5 |

**Tipo de Capacitación:** [X] Preventiva [X] Correctiva [X] Planificada

Tema: Atención al Público – Manejo de Crisis – Contención ante Eventos Fortuitos

**Contenidos Principales. Objetivo.**

Objetivos Generales: • Fortalecer las habilidades de comunicación y trato con el público. • Desarrollar capacidades para actuar con serenidad y eficacia ante situaciones de crisis o conflicto. • Promover la empatía, el autocontrol y la toma de decisiones seguras en contextos de presión. • Uniformar criterios de respuesta ante eventos fortuitos en los distintos servicios.

MÓDULO I – ATENCIÓN AL PÚBLICO: Brindar una atención profesional, empática y respetuosa que refuerce la imagen de la empresa y genere confianza. Contenidos: • La primera impresión: postura, saludo, tono de voz y presentación personal. • Escucha activa y comunicación efectiva. • Normas de cortesía y respeto. • Cómo brindar información sin comprometer la seguridad. • Manejo de reclamos o quejas con calma y profesionalismo. • Actitud proactiva: anticiparse a las necesidades del cliente o visitante.

MÓDULO II – MANEJO DE CRISIS: Desarrollar la capacidad de actuar con criterio, rapidez y control emocional ante situaciones críticas. Contenidos: • Concepto de crisis: situaciones que alteran la normalidad (robos, incendios, agresiones, emergencias médicas, etc.). • Rol del vigilador como primer respondiente. • Prioridades: proteger la vida, dar aviso, mantener la calma. • Comunicación interna: a quién se informa y cómo hacerlo correctamente. • Uso racional de la autoridad y contención verbal. • Coordinación con fuerzas de seguridad y servicios de emergencia.

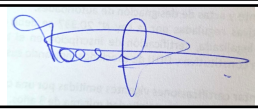
MÓDULO III – CONTENCIÓN DE EVENTOS FORTUITOS: Brindar herramientas para acompañar y contener a personas afectadas por situaciones imprevistas. Contenidos: • Qué es la contención emocional básica. • Cómo actuar ante personas en shock, descompensadas o angustiadas. • Lenguaje corporal, tono de voz y distancia adecuada. • No emitir juicios ni dar información no verificada. • Mantener la calma y transmitir seguridad. • Derivación: cuándo y cómo pedir apoyo médico o psicológico.

Obervaciones:

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Evaluación de la eficiencia de la capacitación** | | Otro (especificar): | | | | | |
| Evaluación Escrita | | Evaluación práctica | | X | Entrevista debate | | |

**Disertantes**

Firmado electrónicamente por: MARTINEZ MONICAEDITH
Fecha: 14.10.2025 19:19:43

| Nombre y Apellido | Puesto | Firma |
|---|---|---|
| Mercedes Jimena Canas | Gerente de Recursos Humanos |  |

**Participante**

| Legajo | Apellido y Nombres | Firma del personal capacitado |
|---|---|---|
| 12185 | MARTINEZ, MONICA EDITH | |
| DNI | Puesto de trabajo | |
| 34343967 | VIGILANCIA | |