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.

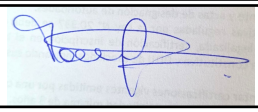
MÓDULO III – CONTENCIÓN DE EVENTOS FORTUITOS: Brindar herramientas para acompañar y contener a personas afectadas por situaciones imprevistas. Contenidos: • Qué es la contención emocional básica. • Cómo actuar ante personas en shock, descompensadas o angustiadas. • Lenguaje corporal, tono de voz y distancia 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: AYALA GASTONALEJANDRO
Fecha: 05.11.2025 11:24:25

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

Participante

Legajo	Apellido y Nombres	Firma del personal capacitado
12355	AYALA, GASTON ALEJANDRO	
DNI	Puesto de trabajo	
34927783	VIGILANCIA	