



Diputació de Lleida


Taller:
ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Iolanda Tabarés
Psicòloga, Formadora i Consultora de Recursos Humans

OBJECTIUS



Diputació de Lleida

- *Saber analitzar les situacions quotidianes i excepcionals d'atenció a la ciutadania des de l'òptica d'una actitud professional d'atenció eficient i eficaç.*
- *Conèixer les característiques de l'atenció a la ciutadania dins del model de qualitat i servei.*
- *Tenir capacitat de canvi actitudinal per tendir a una millora constant de l'atenció a la ciutadania*




Atenció a la ciutadania (enfr. m.04)
Nov. - Des. 2015

CONTINGUTS



Diputació de Lleida

1. L'entorn de les relacions humanes. El ciutadà com a destinatari del servei. L'actitud vers el ciutadà.
2. Funcions i habilitats necessàries per fer front a una bona atenció a la ciutadania.
3. Habilitats comunicatives necessàries per millorar l'atenció (recerca d'informació, dialèctica positiva, empatia, assertivitat i comunicació).
4. La gestió del servei telefònic i presencialment.
5. Gestió de queixes i reclamacions



Atenció a la ciutadania (enfr. m.04)
Nov. - Des. 2015


DAFO de la meva HABILITAT en el tracte amb els ciutadans



DEBILITATS <ul style="list-style-type: none">• Em costa...• ...	AMENACES <ul style="list-style-type: none">• Em perjudica que...• No m'ajuda a comunicar bé que...• ...
FORTALESES <ul style="list-style-type: none">• Em resulta fàcil...• Tinc...• Puc...	OPORTUNITATS <ul style="list-style-type: none">• M'afavoreix que...• M'ajuda a comunicar bé que...•

Asoció a la ciutadania (mef 1101)
Nov. - Dic. 2015
Iolanda Tabarés ©

DAFO




DEBILITATS	AMENACES
FORTALESES	OPORTUNITATS

Asoció a la ciutadania (mef 1101)
Nov. - Dic. 2015
Iolanda Tabarés ©

REFLEXIÓ

LA REALITAT EN L'ENTORN ACTUAL

LA REALITAT EN L'ENTORN ACTUAL




1. La situació dels últims anys ha generat por i incertesa.
2. Els clients cada vegada son més exigents.
3. La NO qualitat te un cost molt elevat.
4. La qualitat en el servei és un valor afegit segur.
5. Altres....

Assessoria a la ciutadania (infr. micio)
Nov.- Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©

QUÈ HEM D'ACONSEGUIR?



Objectiu => **Millorar l'atenció a cada ciutadà.**


Sense una **bona actitud**, aquest objectiu és impossible de complir:

- a) Motivació **CAP A LA FEINA**
- b) Motivació **CAP A L'ENTITAT**

Assessoria a la ciutadania (infr. micio)
Nov.- Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©

PER QUÈ MOTIVACIÓ CAP A LA FEINA?



```
graph LR; A[Si no agrada la feina d'atenció al ciutadà] --> B[Ens limitem a complir amb el mínim]; B --> C[A la llarga, donarem un servei mediocre];
```

Oportunitats d'enriquiment personal pel tracte amb la gent

La majoria de les interaccions amb ciutadans són positives i agradables

Si no t'agrada tractar amb gent, no sabràs tolerar algunes situacions

Assessoria a la ciutadania (infr. micio)
Nov.- Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©

PER QUÈ MOTIVACIÓ CAP A L'ENTITAT?

```
graph LR; A[Si no estem bé a la feina on treballem] --> B[Ens serà difícil complir amb el mínim]; B --> C[Amb tota seguretat, donarem un servei mediocre];
```

Al vostre abast: crear un bon ambient de treball amb els companys

10
Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov.-Des. 2015
Iolanda Tabarés ©

REPERCUSIONS D'UN MAL SERVEI (I)

UN CIUTADÀ DESCONTENT PARLA MALAMENT A 11 PERSONES

NOMÉS 1 DE CADA 22 CIUTADANS INSATISFETS ES QUEIXA

PER CADA QUEIXA QUE REBEM, HI HA 242 CIUTADANS INSATISFETS


11
Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov.-Des. 2015
Iolanda Tabarés ©

REPERCUSIONS D'UN MAL SERVEI (I)

ELS CIUTADANS SEMPRE GENERALITZEN

Si una persona del cos dels mossos no tracta bé a un ciutadà, el missatge que transmetrà aquest ciutadà és que tothom dins el cos no tracta bé als ciutadans => s'està carregant la feina ben feta de la resta dels companys que s'esforcen per mantenir un nivell de servei òptim i que volen conservar els seus llocs de treball


12
Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov.-Des. 2015
Iolanda Tabarés ©

CADA CIUTADÀ ÉS ÚNIC 

Pot estar amb bona disposició, però també pot...

- × Tenir **pressa**, perquè no té temps per perdre
- × Estar **inquiet** sobre el que li passarà
- × Estar **desorientat** per que no coneix el lloc
- × Estar **contrariat** per la perspectiva d'esperar
- × Estar **nerviós** per que va retardat amb respecte al seu programa
- × ...


13 Atenció a la ciutadania (prel·liació) Nov - Des, 2015 Iolanda Tabarés ©



EXERCICI PRÀCTIC

Enumereu les pautes bàsiques que creieu que hem de complir per realitzar un òptima atenció al ciutadà

14



BLOC 1:
ENTORN DE LES RELACIONS HUMANES

15 Atenció a la ciutadania (prel·liació) Nov - Des, 2015 Iolanda Tabarés ©

Qüestió




COM SÓN ELS CIUTADANS?

16

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©

Qüestió



QUINA ACTITUD TENEN AMB NOSALTRES

17

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©

Qüestió




COM HO FAIG?

18

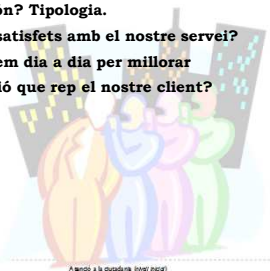
Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida


PENSEM EN ELS CIUTADANS ...

- Els coneixem?
- Com són? Tipologia.
- Estan satisfets amb el nostre servei?
- Treballem dia a dia per millorar l'atenció que rep el nostre client?



Assessió a la ciutadania (en línia)
Nov. - Dic. 2015

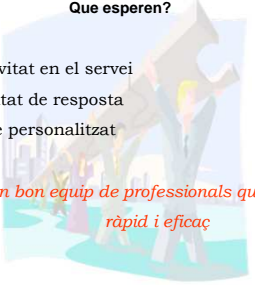
Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida

Que esperen?


1. Efectivitat en el servei
2. Velocitat de resposta
3. Tracte personalitzat

Trobar un bon equip de professionals que doni un servei ràpid i eficaç



Assessió a la ciutadania (en línia)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida


EL CARA A CARA AMB EL CIUTADÀ

ACTITUTS POSITIVES :

- 1º → Rebre amb un somriure als llavis
- 2º → Demostrar màxima amabilitat
- 3º → Orientar i suggerir
- 4º → Mantenir una actitud d'escolta permanent
- 5º → Evitar parlar excessivament

Assessió a la ciutadania (en línia)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©

EL CARA A CARA AMB EL CIUTADÀ 


LES FRASES A EVITAR:

- 1º → "ho sento, no és la nostra política"
- 2º → "ho sento, jo no decideixo les normes"
- 3º → "ho sento, jo no tinc la culpa"
- 4º → "ho sento, no és de la meva responsabilitat"
- 5º → "ho sento, jo sóc un simple treballador"

↓

6º → **"ho sento, no puc ajudar-lo"**


▶ 22 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

EL CARA A CARA AMB EL CIUTADÀ 

EL LENGUATGE VERBAL:

- Llenguatge correcte i respectuós
- Paraules senzilles i clares
- Evitar un llenguatge massa de carrer
- Evitar les paraules de mal gust
- Evitar paraules tècniques sense explicar-les

▶ 23 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

EL CARA A CARA AMB EL CIUTADÀ 

COM MILLORAR LA DARRERA IMPRESIÓ

- 1º → Donar sempre les gràcies per la visita
- 2º → Acomiadar-se amb un somriure amable
- 3º → Desitjar un bon dia
- 4º → Evitar ignorar al ciutadà

↓

El ciutadà ha de notar que l'hem atès amb molt de gust !!

▶ 24 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©



Diputació de Lleida

BLOC 2:
CIUTADÀ COM A DESTINATARI DEL SERVEI

▶ 25

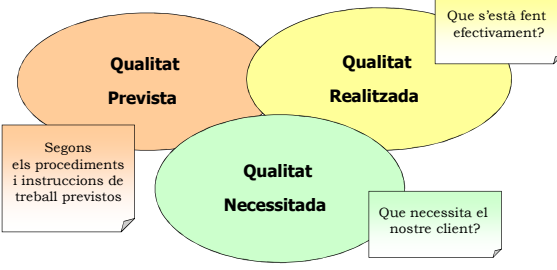
Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida

LA QUALITAT DEL SERVEI


Sempre oferim un servei de qualitat?



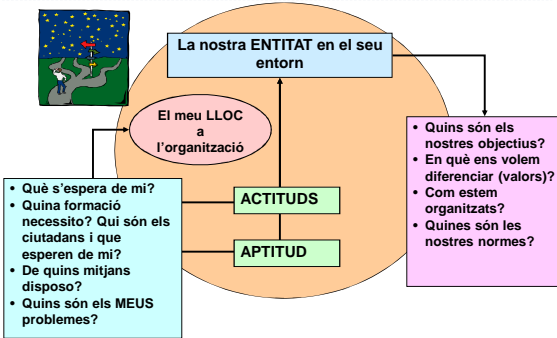
▶ 26

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida


Un cop d'ull a l'entorn



▶ 27

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Dic. 2015


Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida

BLOC 3:
L'ACTITUD VERS EL CIUTADÀ.
FUNCIONS I HABILITATS NECESSÀRIES PER FER FRONT A UNA
BONA ATENCIÓ A LA CIUTADANIA.

▶ 28 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Dic. 2015 Iolanda Tabarés ©

L'ACTITUD


Diputació de Lleida


estat de disposició nerviosa i mental organitzat mitjançant l'experiència, que exerceix un influx dinàmic o orientador sobre les respostes que un individu dona a tots els objectes i situacions amb els que guarda relació.


▶ 29 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Dic. 2015 Iolanda Tabarés ©

EXERCICI PRÀCTIC

TIPOLOGIA DE CIUTADANS

30

Tipus de ciutadans 



Segons la **personalitat**

- A cada client el pots reconèixer per la forma d'actuar.
- Cadascun per la seva forma de ser, requereix un tracte especial.

▶ 31 Atenció a la ciutadania (mèrf m304) Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

TIPOLOGIES DE CIUTADANS 

1. AGRESSIU vs. ASSERTIU
2. EXTROVERTIT vs. INTROVERTIT
3. REFLEXIU vs. IMPACIENT
4. DEPENDENT vs. INDEPENDENT
5. CONFORMISTA vs. EXIGENT



▶ 32 Atenció a la ciutadania (mèrf m304) Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

1. EL CIUTADÀ: AGRESSIU – ASSERTIU 



▶ 33 Atenció a la ciutadania (mèrf m304) Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

TRACTAMENT

AGRESSIU | **ASSERTIU**

34

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

2. EL CIUTADÀ : EXTROVERTIT – INTROVERTIT



35

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

TRACTAMENT


EXTROVERTIT | **INTROVERTIT**

36


Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©



Diputació de Lleida

3. EL CIUTADÀ : IMPACIENT – REFLEXIU



Atenció a la ciutadania (enrref. moció)
Nov. - Des. 2015

Iolanda Tabarés ©



Diputació de Lleida

TRACTAMENT


IMPACIENTREFLEXIU

Atenció a la ciutadania (enrref. moció)
Nov. - Des. 2015

Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida

4. EL CIUTADÀ : DEPENDENT – INDEPENDENT



Atenció a la ciutadania (enrref. moció)
Nov. - Des. 2015

Iolanda Tabarés ©

TRACTAMENT

DEPENDENT | **INDEPENDENT**

40

Atenció a la ciutadania (1rèr nivell)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

5. EL CIUTADÀ : EXIGENT – CONFORMISTA



41

Atenció a la ciutadania (1rèr nivell)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

TRACTAMENT

EXIGENT | **CONFORMISTA**

42

Atenció a la ciutadania (1rèr nivell)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

EL CIUTADÀ ARROGANT




43

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

L'ARROGANT-TRACTAMENT



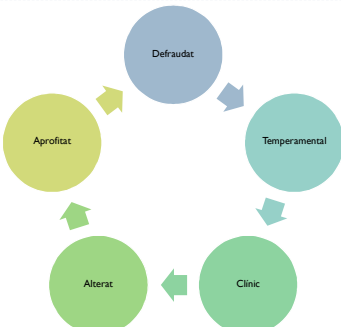
44

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

i els usuaris difícils....parlem del seu tractament



45

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

DINÀMICA 1

1. Com són?
2. Quina necessitat tenen?
3. Quines conseqüències em provoca?
4. Com desitjo afrontar la situació? Vull solucionar-ho? Quin és el nostre objectiu?
5. Explica els passos que realitzarem per resoldre la situació?

46

Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

BLOC 4:
HABILITATS COMUNICATIVES I EINES PER MILLORAR L'ATENCIÓ

47

Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

Mostrar el nostre valor a través de la comunicació

48

Atenció a la ciutadania (1rèl nivell)
Nov. - Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

Considerem aquesta comunicació:

1. Procés dinàmic,
2. Intercanvi d'informació,
3. Intervenien diferents elements o funcions,
4. Dues o més persones,
5. No és el mateix informar que comunicar

↓
implica
feedback

49 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell) Diputació de Lleida Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

ELEMENTS DINS LA COMUNICACIÓ

Dins la comunicació hem de diferenciar entre :

- Comunicació Verbal**
 - Llenguatge
- Comunicació No Verbal**
 - Gesticulació,
 - Postura,
 - Mirada,
 - Moviment,
 - Proximitat corporal.
- Comunicació Paraverbals**
 - Entonació,
 - Velocitat i ritme de paraula,
 - Pauses durant el discurs,
 - Respiració.

50 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell) Diputació de Lleida Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

La influència de la Comunicació No Verbal

Segons Wainwright, del total de la comunicació:

LIN V % Escrit
Kinesia Verbal
Proxemia Parlat

LIP V % Dicció
Para-lingüística Pausa
Silènci
Volum


51 Atenció a la ciutadania (1rèl nivell) Diputació de Lleida Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

ASPECTES BÀSICS EN LA INTERPRETACIÓ DELS CODIS NO VERBALS DE L'ALTRE 



1.- Salutació inicial,
2.- To de veu,
3.- Direcció de la mirada,
4.- Micro moviments facials (tics, vibració muscular),
5.- Micro moviments de dits,
6.- Col.locació de braços, mans i cames,
7.- Ritme de respiració,...




 Atenció a la ciutadania (enfr. inicial)
Nov.- Des. 2015  Iolanda Tabarés ©


Estils de comunicació de les persones 



EXPRESSIÓ DIRECTA	
ASSERTIVA	AGRESSIVA
NO COERCITIU	COERCITIU
PASSIVA	AGRESSIÓ PASSIVA (IRONIA)
EXPRESSIÓ ENCUBERTA (INDIRECTA)	

 Atenció a la ciutadania (enfr. inicial)
Nov.- Des. 2015  Iolanda Tabarés ©

EL PROCÉS D'ATENCIÓ AL CLIENT 

1. A.M.P – Actitud Mental Positiva
2. Connexió amb el client
3. Escoltar-lo activament
4. Atendre i resoldre (si és possible) la necessitat



 Atenció a la ciutadania (enfr. inicial)
Nov.- Des. 2015  Iolanda Tabarés ©

GRAU DE SATISFACCIÓ/EXPECTATIVES DEL CLIENT

Diputació de Lleida

CLIENT SATISFACCIÓ	SERVEI	GRAU DE
-	+	↑
-	-	=
+	+	=
+	++	↑ ↑

55

Atenció a la ciutadania (infr. missió)
Nov. - Des. 2015

Iolanda Tabarés ©

Diputació de Lleida

Si la prestació del servei no satisfà les expectatives del client, aquest servei serà **DOLENT**, pobre o deficient.

Si la prestació del servei satisfà les expectatives del client, aquest servei serà **BO**, acceptable, correcte o satisfactori.

Si la prestació del servei SUPERA les expectatives del client, aquest servei serà **EXCELENT** i satisfactori.

56


Atenció a la ciutadania (infr. missió)
Nov. - Des. 2015

Iolanda Tabarés ©

Recerca de la informació

Diputació de Lleida


informació útil VS. informació necessària




57

Atenció a la ciutadania (infr. missió)
Nov. - Des. 2015


Iolanda Tabarés ©


De la informació recollida 



Que haurem de fer:

1. Recollir informació i dades
2. Determinar els requisits de la decisió
3. Establir objectius i indicadors
4. Anàlisi i selecció de la informació
5. Configurar les opcions
6. Seleccionar l'opció més favorable
7. Implantar la decisió


Atenció a la ciutadania (enl'acció)
Nov.-Des. 2015 

Actitud afirmativa 

✓ És la postura elemental per a entendre's amb l'altre

✓ Consisteix en:

- No interrompre,
- Evitar descarregar la tensió acumulada,
- No anticipar-se a les explicacions, deixar parlar,
- Evitar prejudicis i avaluacions immediates,
- Somriure i escoltar activament,
- No jutjar allò que ens expliquen,
- Buscar solucions.


Atenció a la ciutadania (enl'acció)
Nov.-Des. 2015 

Actitud davant el ciutadà 

1. Ser molt empàtic i manifestar escolta activa.
2. Atendre la comunicació.
3. Emprar vocabulari positiu.
4. Mantenir el respecte cap a l'altre.
5. Donar respostes concretes.
6. Expressar interès per arribar a una solució.
7. Treballar la comunicació per prevenir el conflicte.

Atenció a la ciutadania (enl'acció)
Nov.-Des. 2015 



Habilitats per resoldre amb el ciutadà



1. Intel·ligència emocional
2. Relaxació i respiració
3. Negociar
4. Escoltar, definir, argumentar.
5. Comunicació to, somriure mirada, gestos.

61 Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

Assertivitat



“L'assertivitat consisteix en saber i poder expressar la nostra opinió, respectant a un mateix i a l'altre”

Fugir	=	Conducta PASSIVA
Lluitar	=	Conducta AGRESSIVA
Raonar	=	Conducta ASSERTIVA

62 Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

Procés de Regulació Emocional



1er pas CONSCIÈNCIA EMOCIONAL
PERCEBRE + CONÈIXER + COMPRENDRE


2º pas SEMÀFOR
1. STOP
2. RESPIRO A FONDS
3. PENSO

3er pas ESTRATÈGIES DE REGULACIÓ
- Explicar-ho a un amic
- Canviar la forma de pensar
- Buscar una solució
- Altres

4rt pas RESPOSTA ASSERTIVA
N Nom
E Emoció
M Motiu
O Objectiu

63 Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

Tècniques Assertives en la prevenció i resolució de conflictes



- Disc ratllat
- Banc de boira / Negociació
- Aplacament Assertiu
- Tècnica per processar el canvi (visualització)
- Tècnica d'ignorar
- Tècnica de la Pregunta Assertiva

Llenguatge No Verbal i Paraverbal

Dir NO


Diàleg intern positiu

64

Atenció a la ciutadania (nifc 6104)
Nov.-Des. 2015

Iolanda Tabarés ©

Com dir "NO"?




Recomanacions per a dir NO d'una manera adequada:

1. **Escoltar activament per assegurar la comprensió del què es demana.**
"Escolta activa" no només significa posar cara d'atenció mentre s'escolta algú. Significa ajudar l'altra persona a què s'expressi.
2. **Dir "no" en lloc de "potser sí" o "no ho sé segur".** Dir "no" a algú quan no hi ha intenció de dir "sí" és un signe d'educació i respecte en referència al seu temps i a les seves expectatives.
3. **Mostrar els seus motius per a dir "no".** Plantejar les raons del "no" facilita la seva acceptació, permet un major aprenentatge per a ambdues parts i és mostra d'educació i respecte. Però des de l'assertivitat.
4. **Negociar una altra alternativa específica.** Facilita l'acceptació del "no" i contribueix al manteniment de la relació. Des del guanyar-guanyar.

65

Atenció a la ciutadania (nifc 6104)
Nov.-Des. 2015

Iolanda Tabarés ©



EXERCICI PRÀCTIC

Que farem en aquestes situacions:


1. Quan una persona està perduda o desorientada,
2. Quan una persona està enfadada,
3. Quan una persona no para de parlar,
4. Quan una persona està descontenta,
5. Quan una persona ha vingut a fer una reclamació,
6. Quan volem demostrar que estem escoltant activament.

66


Diputació de Lleida

BLOC 5:
LA GESTIÓ DEL SERVEI TELEFÒNICAMENT I PRESENCIALMENT

▶ 67 Atenció a la ciutadania (servei missi)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida


LA COMUNICACIÓ TELEFÒNICA

FASES:

1. PRESENTACIÓ.
En aquesta fase, tant si estem trucant com rebent la trucada, hem de saludar, identificar-nos, identificar al ciutadà i incloure el motiu de la trucada.

2. DESENVOLUPAMENT.
Una vegada contactada la persona que desitgem, durem a cap la conversa.
Durant la conversa hem d'avaluar mentalment l'interlocutor per adaptar el vocabulari utilitzat.
També hem de vigilar amb els sorolls ("coixinets", ambient,...), perquè disminueixen la percepció d'intel·ligència i seguretat de l'interlocutor. Enlloc dels coixinets recomanem utilitzar "silencis".

▶ 68 Atenció a la ciutadania (servei missi)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida

LA COMUNICACIÓ TELEFÒNICA

FASES:

3. TANCAMENT.
És el moment més important de la conversa, ja que abans de penjar hem d'haver assolit l'objectiu de la trucada.
Sinó aconseguim l'objectiu en la primera trucada, intentarem concertar un altra trucada per un altre moment més adient.

4. COMIAT.
És el moment de tancar la conversa. Per acomiadar-nos adequadament, hem d'agrair l'atenció prestada i utilitzar fórmula de comiat. "moltes gràcies per l'atenció, ..."

▶ 69 Atenció a la ciutadania (servei missi)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

NORMES BÀSIQUES

NO DIGUI....	ES MILLOR QUE DIGUI....
NO PENGI	
PER A QUÈ ÉS?	
DE PART DE QUI....?	
DE QUÈ ES TRACTA?	
LI HO DIRÉ QUAN EL VEGI	
VAIG A VERUE SI EL TROBO	

Atenció a la ciutadania (enl'acció)
Nov.-Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

NORMES BÀSIQUES

NO DIGUI....	ES MILLOR QUE DIGUI....
PROVI-HO EL DIJOUS	
NO ÉS MAI AL SEU DESPATX	
S'ESPERA O TORNA A TRUCAR?	
JA NO QUEDA NINGÚ A L'EMPRESA	
ES VOSTÈ QUI HA TRUCAT 3 VEGADES?	

Atenció a la ciutadania (enl'acció)
Nov.-Des. 2015

Diputació de Lleida

Iolanda Tabarés ©

LA COMUNICACIÓ TELEFÒNICA

REGLES PER CONTESTAR UNA TRUCADA:

LLENGUATGE NO VERBAL I VERBAL

LA COMUNICACIÓ TELEFÒNICA

REGLES PER TRUCAR PE TELÈFON:

LLENGUATGE NOVERBAL I VERBAL

Diputació de Lleida

BLOC 5:
GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

74

Atenció a la ciutadania (1rèl mòdul)
Nov. - Dic. 2015

Iolanda Tabarés ©

HABILITATS PER RESOLDRE EL CONFLICTE


1. **Autocontrol emocional**
2. Relaxació, respiració
3. **Negociació**
4. Escoltar, definir, argumentar.
5. **Comunicació to, somriure mirada, gestos.**

75

Atenció a la ciutadania (1rèl mòdul)
Nov. - Dic. 2015


Iolanda Tabarés ©

EL CONCEPTE



Queixa

Reclamació



76 Atenció a la ciutadania (en línia)
Nov. - Dic. 2015 Diputació de Lleida Iolanda Tabarés ©

LA QUEIXA


QUEIXA: "Acció de queixar-se d'alguna cosa"

QUEIXAR-SE: "Manifestar a algú, el malestar per alguna cosa"

77 Atenció a la ciutadania (en línia)
Nov. - Dic. 2015 Diputació de Lleida Iolanda Tabarés ©

EXERCICI PRÀCTIC

De què és queixa el ciutadà d'avui?



78


LA RECLAMACIÓ

RECLAMAR: “Exigir una cosa a la qual hom creu tenir dret”

RECLAMACIÓ: “Protesta, queixa, que hom presenta per una injustícia soferta o per una irregularitat que pot ésser-li perjudicial, per exigir-ne la reparació”

79 Atenció a la ciutadania (mòdul 1)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

TRACTAMENT OBJECCIONS



REBEM L'OBJECCIÓ

RECONÈIXER L'OBJECCIÓ

ACCEPTAR L'OBJECCIÓ

DISCULPAR-NOS (si és necessari)


PREGUNTAR AL CLIENT/A

80 Atenció a la ciutadania (mòdul 1)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

Una reclamació mal tractada pot tenir les següents conseqüències:


- Insatisfacció pel client
- Imatge desfavorable de l'empresa

81 Atenció a la ciutadania (mòdul 1)
Nov. - Des. 2015 Iolanda Tabarés ©


Diputació de Lleida

LES RECLAMACIONS PODEN SER

- Justificades
- Injustificades
- Suaus
- Dures

 82

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015

Iolanda Tabarés ©

TRACTAMENT RECLAMACIONS:

JUSTIFICADES / INJUSTIFICADES


SUAUS

1. Recollir informació
2. Resumir
3. Donar feedback
4. Concloure

 83

CONSULTORIA RECURSOS HUMANS I TP

Atenció a la ciutadania sol·licitat | presentat | 2013



Diputació de Lleida

TRACTAMENT RECLAMACIONS:

JUSTIFICADES/INJUSTIFICADES

DURES

1. Conservar la "sang freda"
2. Deixar desinflar el "globus"
3. Recollir informació
4. Resumir
5. Donar feedback
6. Concloure

 84

Atenció a la ciutadania (prel·liació)
Nov. - Des. 2015


Iolanda Tabarés ©

EXERCICI PRÀCTIC

EL TRACTAMENT DE LES QUEIXES

PASSOS A SEGUIR PER PART DEL PERSONAL:


RECORDEU!!
Actitud davant el ciutadà




1. Ser molt empàtic i manifestar escolta activa.
2. Atendre el requeriment.
3. Utilitzar vocabulari positiu.
4. Mantenir el respecte cap a l'altre.
5. Donar respostes concretes.
6. Expressar interès per arribar a una solució.
7. Treballar la comunicació per prevenir el conflicte.

88 Atenció a la ciutadania (1rèl moció) Nov.-Des. 2015 Iolanda Tabarés ©

Abans de començar...



1. Entorn de les relacions humanes.
2. El ciutadà com a destinatari del servei.
3. Qualitat de servei.
4. L'actitud vers al ciutadà.
5. Habilitats comunicatives i eines per millorar l'atenció.
6. La gestió del servei telefònica i presencialment.
7. Gestió de queixes i reclamacions.



87 Atenció a la ciutadania (1rèl moció) Nov.-Des. 2015 Iolanda Tabarés ©