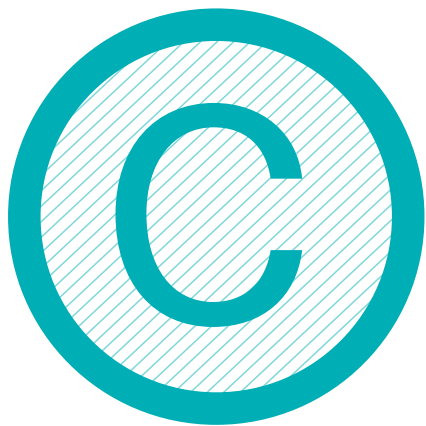




FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA

**12, 14, 19, 21 i 26
maig/09
Barcelona**

Durada

20 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Destinataris

Personal de l'Administració local amb tasques d'atenció al ciutadà.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **4 de maig de 2009**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat.

Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les inscripcions.

La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**

Certificat

Es lliurará un certificat d'assistència a les persones que l'acreditin en un 80% de les hores lectives.

Lloc de celebració

Centre d'Estudis Adams
Aula B13
Bailèn, 126
Barcelona

Curs d'atenció al ciutadà: com tractar situacions difícils

Presentació

El curs pretén preparar els participants, sensibilitzant-los i motivant-los, per a usar mètodes i eines que incideixin en una major qualitat de servei, una gestió eficaç de les queixes, i fer-los prendre en consideració que cap estratègia no és vàlida si no existeix disposició orientada a l'atenció del ciutadà.

Objectius

Un cop acabat el curs, els alumnes estaran en disposició de:

- Aprendre a superar les expectatives del ciutadà, i millorar-ne la satisfacció.
- Aprendre habilitats de comunicació que millorin l'atenció al ciutadà.
- Conèixer les tècniques d'atenció personalitzada.
- Assumir més responsabilitat i autonomia en situacions conflictives.

Programa

1. La qualitat del servei

- 1.1. Expectatives del ciutadà en relació amb la qualitat del servei
- 1.2. Importància del tracte excel·lent
- 1.3. Claus per a un tracte excel·lent

2. La comunicació en l'atenció al ciutadà

- 2.1. La comunicació interpersonal: percepció, actituds, habilitats
- 2.2. Procés comunicatiu
- 2.3. Perfil dels usuaris
- 2.4. L'acollida
- 2.5. L'escolta activa
- 2.6. Les expectatives dels usuaris. Prestació de servei: intern, extern (informar, centrar, assessorar, orientar i canalitzar)
- 2.7. L'assertivitat

3. Atenció Personal

- 3.1. Atenció personal
 - Oferir una imatge d'excel·lència
 - Saber estar davant el client
 - Normes per a una atenció personal correcta

4. Com tractar situacions difícils

- 4.1. Com tractar les queixes verbals
 - Tractament de queixes verbals. Escoltar, repetir i saber disculpar-se
 - Explicació de què farem. Recollir la informació necessària. No interrogar al client. Agrair
- 4.2. Tractament efectiu d'una queixa
 - Corregir l'errada amb rapidesa
 - El ciutadà té la raó
 - Resposta senzilla i personal
 - Excedir les expectatives del ciutadà
 - Conèixer el grau de satisfacció del ciutadà

Docent

Susana Molina. Llicenciada en Direcció i Administració d'Empreses per la Universitat Internacional de Catalunya (UIC), formadora i gestora de formació en els àmbits d'atenció al ciutadà, protocol i RRPP i comunicació interna.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Centre d'Estudis Adams