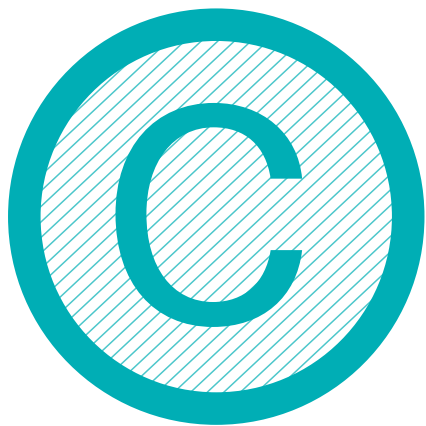




**2, 4, 9, 11
març/10
Barcelona**

Durada

16 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Destinataris

Personal de l'Administració local amb tasques d'atenció telefònica.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **22 de febrer de 2010**. 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 d'aquestes. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**.

Certificat

Es lliurarà un certificat a aquella persona que acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs.

Lloc de realització

Centre d'Estudis Adams
c/Bailèn, 126
Aula B13
Barcelona

Gestió de conflictes en l'atenció telefònica

Presentació

El personal que té com a activitat principal la informació i l'assessorament sobre consultes del ciutadà té un component d'exigència i pressió de temps molt elevat, raó per la qual molt sovint s'hi plantegen situacions conflictives. L'objectiu principal del curs és augmentar la seva eficàcia en la resolució d'aquestes situacions.

Objectius

- Adquirir eines que permetin identificar una situació potencialment conflictiva.
- Aprendre a gestionar positivament aquestes situacions mitjançant habilitats comunicatives telefòniques i de gestió de conflictes.

Programa

1. LA COMUNICACIÓ EN L'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

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

2. ATENCIÓ TELEFÒNICA

- Fases de la comunicació telefònica.
 - Preparació
 - Acollida
 - Descoberta
 - Acció
 - Tancament
 - Comiat
- Elements de la comunicació telefònica.
 - La veu
 - La velocitat
 - El llenguatge motivador
 - El vocabulari
 - El silenci
 - El somriure
- Recepció de trucades.
 - L'acollida, primera imatge
 - Presentació del departament
 - Descoberta de necessitats
 - Resposta eficaç
 - Tancament
- Emissió de trucades.
 - L'anomenada "primera imatge"
 - La presentació
 - Localització de l'interlocutor
 - Formulació eficaç
 - Tancament
- L'escolta activa.
 - Què és l'escolta activa?
 - Formes d'utilitzar l'escolta activa
 - Proactivitat i escolta
- Habilitats socials en el tracte telefònic.
 - L'assertivitat. Una habilitat imprescindible
 - Els estils de conducta assertiva
 - Diferents estils de resposta
 - Consells útils sobre allò que cal fer i allò que cal evitar en una comunicació telefònica

Programa

3. COM TRACTAR SITUACIONS DIFÍCILS

- Com tractar les queixes verbals.
 - Tractament de queixes verbals. Escoltar, repetir i saber disculpar-se
 - Explicació sobre què farem. Recollir la informació necessària. No interrogar el client. Agrair
- 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

Virginia Carrasco Sánchez. Llicenciada en psicologia del treball i de les organitzacions i màster en direcció de recursos humans i consultoria de les organitzacions per la Universitat de Barcelona.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Centre d'Estudis Adams

