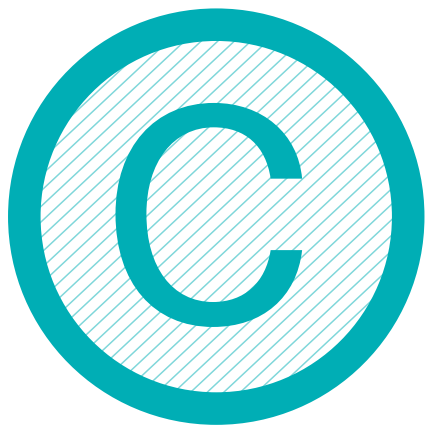




**29 i 31 març
5, 7 i 12 abril/11
Barcelona**

Durada

20 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Destinataris

El curs s'adreça a totes aquelles persones que tenen tracte amb el ciutadà.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el **19 de març de 2011**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places, limitat.

Per a la selecció de les inscripcions, es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre possible d'ajuntaments) i el seu ordre de recepció. 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 qui acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs.

Lloc de celebració

Centre d'estudis Adams
Bailèn, 126
Aula B13
08009 Barcelona

Qualitat i atenció al ciutadà

Presentació

El curs pretén sensibilitzar, motivar i preparar els participants per fer servir mètodes i eines que incideixin en una major qualitat de servei, i per aprendre la consideració que cap estratègia no és vàlida si no hi ha disposició orientada a l'atenció del ciutadà.

Objectius

- Aprendre a superar les expectatives del ciutadà, millorant-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 de servei

- Expectatives del ciutadà amb relació a la qualitat del servei
- Importància del tracte excel·lent
- Claus per a un tracte excel·lent

2. 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)
- L'assertivitat

3. Atenció personal

- Oferir una imatge d'excel·lència
- Saber estar davant del client
- Normes per a una atenció personal correcta

4. Com tractar situacions difícils

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 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

