



CURS PRESENCIAL

Atenció i tractament de queixes i reclamacions

7, 9 i 14 de juny de 2022
Barcelona

Presentació

La gestió de queixes i reclamacions és una àrea de gran importància sobretot en la gestió de serveis. Qualsevol persona està en el seu dret de demandar una solució quan considera que se li ha fet una prestació indeguda d'un servei o no s'han atès les seves demandes. Però succeeix que en molts casos aquestes queixes poden ser manifestades d'una manera vehement, malsonant i fins i tot agressiva. Per això és primordial actuar des de la prevenció, formar al personal perquè sàpiguen gestionar situacions de queixa i més aquelles que siguin complexes, on a vegades el client no sempre té tota la raó.

La possibilitat d'enfrontar-se a una queixa i/o situació agressiva fomenta emocions desagradables en el professional: ansietat, incertesa, malestar,...i això acreix una pèrdua gradual del significat de la labor, menor implicació i acompliment. Professionals, entitats i institucions hem de posar fre a aquestes conductes bel·ligerants mitjançant actuacions proactives. I d'altra banda, les institucions i organitzacions han de saber acollir de manera correcta les queixes o suggeriments dels seus clients, perquè és una manera d'aprendre.



programa

- Breu descripció de la naturalesa humana.
- Definició de queixa i reclamació.
- Motius principals de les queixes i el mal comportament d'alguns clients.
- Bones pràctiques en la gestió de la queixa i la reclamació.
- Paper de les emocions en la queixa.
- Identificar amb eficàcia (mitjançant indicadors) clients disgustats per a saber actuar amb cautela i tècniques adequades.
- Capacitat d'adaptació en funció del client.
- Saber separar i utilitzar -quan sigui necessari-, el procés del client i el tracte més humà.
- Saber què fer i què no fer davant situacions complexes.
- Elements bàsics de l'escolta activa.
- Tècniques de gestió emocional per a abordar situacions complexes.
- El poder de l'amabilitat.
- Saber com situar-se enfront d'una queixa i com abordar-la.
- Principis bàsics en l'atenció al client.
- Domini de la comunicació no-verbal i verbal per a guanyar en coherència i oferir confiança al client i guanyar credibilitat.
- Saber connectar amb el client.
- Utilització de l'assertivitat per a oferir un bon feedback al client.
- Saber tancar una conversa després de la queixa.



Metodologia

Curs eminentment pràctic, amb continus exercicis que realitzaran els alumnes en l'àmbit de les seves responsabilitats.

En cada sessió hi ha dinàmiques de simulació per a treballar de manera molt pràctica el contingut i tècniques que s'aporten en la formació. De manera conjunta, existeixen dinàmiques grupals i individuals per a portar al participant a un aprenentatge transformacional de les competències. Cada participant interioritza i aprehèn sobre el que necessita per a dominar les competències que l'avalen per a afrontar amb determinació i eficàcia una possible situació de queixa o reclamació.

Lloc de celebració

UPF-BSM

(Barcelona School of Management de la Universitat Pompeu Fabra)
Carrer Balmes, 134. Barcelona

Durada

12 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Destinataris

Personal d'atenció a la ciutadania de l'administració local catalana.

Docent

Joaquín Muñoz. Llicenciat en Sociologia i Màster en Intel·ligència Emocional per la Universitat de Barcelona; Diplomant en Treball Social i Màster en Acció Participativa per la UPO (Sevilla) ; amb més de 20 anys treballant amb persones. És especialista en Intel·ligència Emocional i en com atendre les persones, practicant i formador en *mindfulness*, amb alt coneixement sobre dinàmiques grupals; expert a l'hora de treballar i desenvolupar competències i habilitats en els participants mitjançant accions vivencials. Conferenciant, escriptor i melòman practicant.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que acreditin l'assistència al 80 per cent de les hores lectives de cada sessió, amb un total del 80 per cent de les sessions de que consti cada acció formativa, i que realitzin adequadament els exercicis proposats acreditant l'assoliment dels coneixements bàsics del curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **31 de maig de 2022**. 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 sol·licituds. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: www.fmc.cat.

Organitza:

Federació de Municipis de Catalunya



Federació de
Municipis de
Catalunya

