

Atenció al ciutadà


Un dels grans reptes de tota organització, ja sigui pública o privada, és l'excel·lència en el tracte amb els seus clients, i en el cas de l'Administració local, amb els ciutadans. Cada cop s'estan invertint més esforços en aquest sentit i es prioritzen tots aquells serveis que mantenen un contacte directe amb els ciutadans.

Avui dia, els paràmetres de la qualitat del servei estan regits no només pel producte o servei que ofereixen les empreses o organitzacions, sinó pel tracte que les persones que atenen el públic tenen amb els proveïdors i clients.

D'aquí la importància del reciclatge i d'una formació continuada, tant en temes tècnics com en habilitats personals, per polir aquells hàbits adquirits al llarg del temps, per perfeccionar-se i potenciar aquells aspectes més febles.



Idees clau



idees clau

- 1** El tracte que es dona en l'atenció al ciutadà condiona la imatge que es té de l'Administració.
- 2** Gestionar correctament els canals d'imatge aporta grans avantatges i beneficis.
- 3** Comunicar és el procés de transmissió d'un missatge entre un emissor i un receptor. Saber comunicar-se bé és molt important per a l'entesa entre les persones.
- 4** Si coneixem els obstacles de la comunicació, sabrem com superar-los i farem de la comunicació una eina útil i pràctica.
- 5** La comunicació no verbal és la comunicació que es duu a terme mitjançant signes que no tenen una estructura sintàctica verbal. Els gestos, la mirada, la postura, etc., són elements decisius de la comunicació.
- 6** Tots els ciutadans volen cobrir una sèrie de necessitats bàsiques: ser compresos, ser rebuts, sentir-se importants, estar còmodes. El personal que atén el ciutadà podrà satisfer aquestes necessitats seguint una sèrie de pautes.
- 7** L'acollida correcta al ciutadà té tres fases: rebre'l, tractar el problema o la demanda i acomiadar-se d'ell correctament.
- 8** L'atenció telefònica entra dins d'un servei de qualitat al client. Hi ha tècniques i habilitats necessàries per a una bona atenció telefònica.
- 9** L'ús del contestador automàtic forma part de l'atenció telefònica i cada dia és més important.
- 10** Tenir en compte les pautes d'actuació davant algunes situacions especials ajuda a sortir-se'n amb èxit.

La imatge de l'Administració local





expectatives necessitats



La imatge que tenen els ciutadans de l'Administració està condicionada pels contactes que hi han mantingut. En la majoria dels casos, es redueixen a una consulta o una trucada telefònica.

La qualitat del servei està directament relacionada amb el tracte que es dona i es mesura pel grau de satisfacció de les necessitats i les expectatives del ciutadà.

subtítols X



Els aspectes que cal valorar per considerar que un servei és de qualitat són els següents:

	<p>les comunicacions +</p> <p>l'entorn +</p> <p>el tracte +</p> <p>els serveis +</p>	<p>Són totes les expressions i els missatges que actuen com a canals d'informació i que s'utilitzen per donar a conèixer als ciutadans les activitats i els serveis que ofereix l'Administració local.</p> <p>Són els edificis on s'ubiquen els serveis de l'Administració local, especialment aquelles zones a les quals accedeix el ciutadà.</p> <p>Són totes les activitats que es perceben públicament. Qualitats com l'amabilitat, la cordialitat, el respecte, la consideració i la paciència són imprescindibles. L'escolta activa és determinant per garantir una atenció correcta.</p> <p>Són totes les prestacions que s'ofereixen al ciutadà. Cal que el servei sigui immediat, àgil, ràpid i personalitzat. Així mateix, cal mostrar una actitud professional i experta.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Claus per a un tracte excel·lent



Oferir un tracte excel·lent és una forma d'entendre que la relació amb el ciutadà es basa en el desig de millorar permanentment. Aquest tracte situa les necessitats de l'usuari en primer lloc i compromet el personal que treballa de cara al públic a satisfer-les plenament, fins i tot sobrepasant les seves expectatives.

subtítols X



atenció

en poc temps

agilitat

tracte adequat



**experiència
eficàcia
seguretat**

Hem de tenir present que els ciutadans, quan sol·liciten un servei a l'Administració, n'esperen:

- Atenció immediata
- Agilitat en el moment de l'atenció
- Resolució en poc temps
- Tracte personalitzat, comprensiu i adequat a cada cas
- Competència professional, experiència, eficàcia i seguretat

subtítols X

El tracte excel·lent es basa en tres factors:

positivitat +

Cal tenir una actitud positiva, que parli de les possibilitats en lloc de les limitacions, que destaquï els valors positius davant dels valors negatius, que es responsabilitzi en lloc de culpabilitzar-se, que transmeti seguretat en lloc de sensació de descontrol.

implicació +

Cal comprometre's i mostrar-se interessat. És important estar sempre predisposat a ajudar el ciutadà.

anticipació +

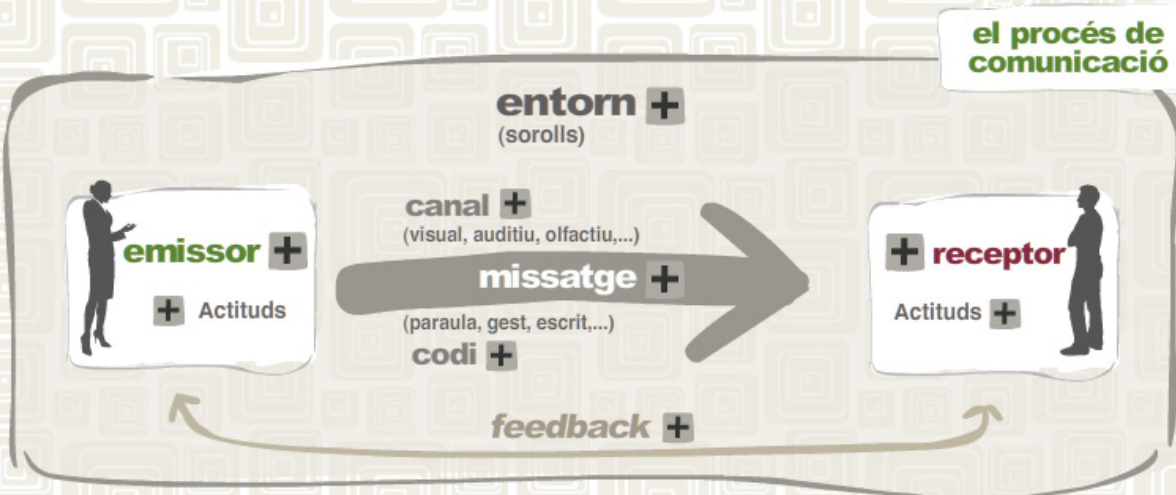
Un factor determinant és el nivell d'anticipació que es mostra a les expectatives del ciutadà. Des d'aquesta perspectiva, podem definir tres tipus de servei:

- a) **Deficient:** no respon a les necessitats i no té solucions previstes ni disposició per satisfer-les.
- b) **Correcte:** respon a les necessitats quan el ciutadà les expressa i té solucions previstes però mostra una disposició passiva.
- c) **Excel·lent:** respon a les necessitats del ciutadà abans que les expressi i anticipa les solucions mitjançant una disposició activa.

El procés de la comunicació

La comunicació és el procés de transmissió d'un missatge entre un emissor i un destinatari. Els elements que intervenen en qualsevol acte de comunicació són:

el procés de comunicació



The diagram illustrates the communication process within a large rounded rectangle. At the top center is the text 'entorn + (sorolls)'. Below it, a central arrow points from left to right. On the left side of the arrow is a box for the 'emissor +', which includes 'Actituds +'. On the right side is a box for the '+ receptor', which also includes 'Actituds +'. Above the arrow are the labels 'canal + (visual, auditiu, olfactiu,...)' and 'codi +'. Below the arrow is the label 'missatge + (paraula, gest, escrit,...)'. At the bottom, a curved arrow labeled 'feedback +' points from the receiver back to the emitter.

L'emissor té la intenció de transmetre una idea al receptor i elabora el seu missatge, el codifica, és a dir, utilitza un llenguatge comprès pel receptor, i l'emet a través d'un cert nombre de canals. Tant el receptor com l'emissor poden demanar *feedback* per assegurar-se que el missatge s'ha entès o que els dos l'han entès de la mateixa manera.

Els obstacles de la comunicació

Col·loca en cada columna les següents frases segons si faciliten o obstaculitzen la comunicació:

	Facilita la comunicació	Obstaculitza la comunicació
<ul style="list-style-type: none"> Que l'emissor i el receptor tinguin objectius contradictoris Escoltar Demandar opinió No escoltar Justificar excessivament les pròpies posicions Fer preguntes Tallar la conversa Triar el moment oportú Aconsellar prematurament i quan no s'ha demanat Empatitzar Estar parcialment d'acord amb una crítica Ignorar missatges importants Expressar els sentiments Que l'emissor i el receptor utilitzin el mateix codi Triar un moment poc apropiat Etiquetar 		

activitat



La comunicació verbal

paraula

correcció

perfecció



La paraula és un dels mitjans de comunicació més eficaços que hi ha. Les persones que saben parlar amb correcció i perfecció demostren una bona educació.

subtítols X



allò que es diu **com es diu**

En una conversa és molt important allò que es diu, però també com es diu, especialment quan l'interlocutor no és al davant, com passa en el cas de la comunicació per telèfon, ja que no es pot captar la comunicació no verbal.

subtítols X



En la comunicació verbal és important tenir en compte:

El **vocabulari** que s'utilitza i la forma com es diuen les coses: abans de parlar s'ha de pensar bé allò que es vol dir i fer-ho de manera cordial i educada.

L' **entonació**: s'ha de modular i dirigir bé la veu.

El **to**: ha de ser clar i relaxat.

El **volum**: no ha de ser ni tan baix que no se senti, ni tan alt que pugui intimidar.

El **ritme**: no s'ha de parlar ni massa pausadament ni massa de pressa.

La **vocalització**: pronunciar correctament és bàsic per fer-se entendre.

L'escolta activa

Comunicar no només consisteix a parlar, sinó també a saber escoltar. Uneix les paraules de les dues columnes segons el que creus que és l'escolta activa:

- Escoltar
- Respondre
- Empatia
- Ser pacient
- Incomprensió
- Respectar
- Enutjar-se
- Imposar
- Igualtat
- Sinceritat
- Tancar-se
- Parlar sempre
- Superioritat
- Suspiciàcia

aconseguir

evitar

L'escolta activa suposa:

- Mantindre una posició corporal oberta al diàleg que demostrï, amb els gestos, que ens interessa el que ens diuen.
- Mantindre el contacte visual de manera no dominant o intimidatòria.
- Escoltar sense interrompre. S'ha de mostrar que efectivament s'escolta, amb un somriure sincer i expressions d'assentiment. No cal estar-hi d'acord.
- Mostrar empatia, comprendre els sentiments de qui ens parla. Podem repetir amb altres paraules el que ens estan dient i mostrar que ho entenem. Això ajuda a aclarir els missatges i promou l'enteniment mutu.
- Intentar comprendre el punt de vista de qui parla i acceptar les seves opinions encara que no les compartim.
- Eliminar obstacles que frenen la comunicació: crítiques, desqualificacions, exigències, prejudicis, estereotips, etc.
- Respectar l'espai vital que l'altra persona vol mantenir.

activitat



La importància de la comunicació no verbal

La comunicació no verbal és tan o més important que la verbal, ja que és la decisòria en un procés d'interacció. Aquest tipus de comunicació està subjecta a factors culturals i contextuals. És molt més complexa que la verbal, ja que és tot allò que es percep a través dels nostres sentits.

contacte visual	Mirar a la cara la persona amb qui s'està parlant és el millor procediment per mostrar sinceritat. El contacte visual indica que el canal de comunicació és obert.
expressió de la cara	Cal que l'expressió del rostre estigui d'acord amb el missatge.
postura	Encara que s'estigui assegut, indica el grau d'atenció i disponibilitat. Es pot augmentar l'abast dels missatges adoptant una postura decidida.
sentiments	És important tenir una actitud assertiva. És a dir, expressar els sentiments propis de manera lliure i amb seguretat, sense negar els drets dels altres. Tot consisteix a expressar-nos de manera honrada i espontània.
dubte	El dubte fa que l'efecte d'afirmació disminueixi; per això és important aconseguir una expressió espontània i segura.
gestos i moviments corporals	Un gest receptiu i obert facilita la comunicació i la receptivitat. Els gestos han de ser: <ul style="list-style-type: none"> - Visibles: Cal fer-los de manera que es puguin captar bé. - Amplis: Cal que es vegin amb tota claredat quan som davant d'un grup. - Selectius: S'han d'utilitzar amb mesura, ja que l'excés de gestos satura el receptor i el distreu.

Saps què cal evitar? [Clica aquí](#)

✚ La comunicació no verbal és tan o més important que la verbal, ja que és la decisòria en un procés d'interacció. Aquest tipus de comunicació està subjecta a factors culturals i contextuals. És molt més complexa que la verbal, ja que és tot allò que es percep a través dels nostres sentits.

Saps que cal evitar?

Quan parlem amb una altra persona:

contacte visual	Mirar i indicar el punt de referència és el millor procediment per mostrar sinceritat. El contacte visual indica que estàs atent i obert.
expressió de la cara	Cal comunicar amb el missatge. - Desplaçar-se d'un costat a l'altre. - Recolzar-se en una cadira o una taula.
postura	Encara que s'estigui assegut, indica el grau d'atenció i disponibilitat. Es pot augmentar l'abast dels missatges adoptant una postura decidida.
sentiments	És important tenir una actitud assertiva. És a dir, expressar els sentiments propis de manera lliure i amb seguretat, sense sentir-se obligat a expressar-nos de manera honrada i espontània. - Recolzar el cap en una mà. - Tenir els braços sota la taula.
dubte	El dubte disminueix la comunicació i la receptivitat. - Balancejar les espatlles. - Balancejar-se cap endavant i cap endarrere amb la cadira.
gestos i moviments corporals	Un gest que pot captar bé el missatge i la receptivitat. Els gestos que disminueixen la comunicació i la receptivitat: - Jugar amb el bolígraf, les notes, les claus, etc. - Rascar-se el cap, fregar-se el nas, tocar-se les orelles... - Posar-se les mans davant la boca. - Mossegar-se els llavis. - Mirar el rellotge.

Quan estem asseguts:

En qualsevol situació evitem:

[X tancar]

Saps què cal evitar? [Clica aquí](#)

L'atenció personalitzada

Hem de tenir present que tots els ciutadans, a més del servei que ens puguin sol·licitar, volen cobrir quatre necessitats bàsiques: ser compresos, ser ben rebuts, sentir-se importants i estar còmodes.

Per poder complir les seves expectatives, hem de conèixer les etapes del procés de relació amb l'usuari

1. Acollir o rebre

Els instants inicials són decisius, perquè en ells el ciutadà percep la primera imatge de l'organització, i això influirà en les seves actituds. En el cas que hagi d'esperar-se per ser atès, tot allò que pugui percebre en aquests moments és important: les cues, la passivitat o l'agilitat del personal d'atenció i, en general, la comoditat o la incomoditat de l'espera, constitueixen autèntics missatges d'acollida.

Exemple: «Bon dia, senyor Bonet, m'alegro de veure'l. Què puc fer per vostè?»



[pautes]

2. Atendre la consulta o tractar el problema

En aquesta etapa cal conèixer les necessitats i la demanda de l'usuari. L'altra persona ha de sentir-se escoltada en tot moment. Un cop plantejat el problema, si ens en podem fer càrrec nosaltres mateixos, ho farem; si no és possible, li hem de facilitar el contacte amb la persona que l'hauria d'atendre i ens hem d'assegurar que ho faci.



[pautes]

3. Acomiadar-se

És una oportunitat per demostrar disponibilitat oferint la col·laboració en altres ocasions o bé per solucionar dubtes relacionats amb l'ús concret del servei que farà l'usuari com a conseqüència de la seva consulta.

Exemple: «No dubti a telefonar si li cal algun altre aclariment» o «Adéu i gràcies per la seva visita».



[pautes]

Hem de tenir present que tots els ciutadans, a més del servei que ens puguin sol·licitar, volen cobrir quatre necessitats bàsiques: ser compresos, ser ben rebuts i sentir-se escoltats. Per poder complir les seves necessitats, hem de tenir en compte les pautes següents:

1. Acollir o rebre

Els instants inicials són decisius i influirà en les seves actituds. En aquests moments és important que el ciutadà percebi la primera imatge de l'organització, i això el ciutadà percepció de la primera imatge de l'organització, i això

Exemple: «Bon dia, salut»

2. Atendre la consulta

En aquesta etapa cal conèixer les necessitats i la demanda de l'usuari. L'altra persona ha de sentir-se escoltada en tot moment. Un cop plantejat el problema, si ens en podem fer càrrec nosaltres mateixos, ho farem; si no és possible, li hem de facilitar el contacte amb la persona que l'hauria d'atendre i ens hem d'assegurar que ho faci.

3. Acomiadar-se

És una oportunitat per demostrar disponibilitat oferint la col·laboració en altres ocasions o bé per solucionar dubtes relacionats amb el servei que farà l'usuari com a conseqüència de la seva consulta.

Exemple: «No dubti a telefonar si li cal algun altre aclariment»

Per tal que l'atenció personal sigui excel·lent, s'han de tenir en compte les pautes següents:

En rebre:

- Prendre sempre la iniciativa del contacte. L'entrevista la iniciem nosaltres.
- Tenir present que el ciutadà no ve a demanar un favor.
- Saludar el ciutadà sense esperar que ho faci ell.
- Adreçar-se al ciutadà pel seu nom (si el sabem).
- Saludar amb la mirada és la manera d'informar el visitant que som conscients de la seva presència i estem disposats a atendre'l.
- Somriure amb amabilitat és un signe de benvinguda i fa que l'interlocutor se senti còmode.
- Ajudar el ciutadà a plantejar el seu problema, mostrar-se accessible.
- Afegir alguna frase amable.

pautes



[pautes]



[pautes]



[pautes]

[X tancar]

Hem de tenir present que tots els ciutadans, a més del servei que ens puguin sol·licitar, volen cobrir quatre necessitats bàsiques: ser compresos, ser ben rebuts i sentir-se escoltats. Per poder complir les seves necessitats, hem de tenir en compte les pautes següents:

1. Acollir o rebre

Els instants inicials són decisius i influirà en les seves actituds. En aquests moments és important que el ciutadà percebi la primera imatge de l'organització, i això el ciutadà percepció de la primera imatge de l'organització, i això

Exemple: «Bon dia, salut»

2. Atendre la consulta

En aquesta etapa cal conèixer les necessitats i la demanda de l'usuari. L'altra persona ha de sentir-se escoltada en tot moment. Un cop plantejat el problema, si ens en podem fer càrrec nosaltres mateixos, ho farem; si no és possible, li hem de facilitar el contacte amb la persona que l'hauria d'atendre i ens hem d'assegurar que ho faci.

3. Acomiadar-se

És una oportunitat per demostrar disponibilitat oferint la col·laboració en altres ocasions o bé per solucionar dubtes relacionats amb el servei que farà l'usuari com a conseqüència de la seva consulta.

Exemple: «No dubti a telefonar si li cal algun altre aclariment»

Per tal que l'atenció personal sigui excel·lent, s'han de tenir en compte les pautes següents:

En tractar el problema:

- Escoltar de manera activa i mostrar interès per allò que ens explica l'interlocutor. Això afavoreix la seva simpatia i ofereix una bona imatge.
- Anar verificant la informació que aporta l'usuari fent preguntes de recerca per concretar i confirmar la demanda.
- No confiar en idees preconcebudes o sobreenteses.
- Un cop delimitada la demanda, donar mostres de comprensió fent-ne un breu síntesi i buscant la confirmació de l'usuari.

pautes



[pautes]



[pautes]



[pautes]

[X tancar]

Hem de tenir present que tots els ciutadans, a més del servei que ens puguin sol·licitar, volen cobrir quatre necessitats bàsiques: ser compresos, ser ben rebuts, sentir-se escoltats i rebre informació. Per poder complir les seves necessitats, hem de tenir en compte les pautes següents:

1. Acollir o rebre
Els instants inicials són decisius i influirà en les seves actituds. En aquests moments és important mostrar una actitud de comoditat o la incomoditat de l'usuari.
Exemple: «Bon dia, si us plau»


2. Atendre la consulta o tractar el problema
En aquesta etapa cal conèixer les necessitats i la demanda de l'usuari. L'altra persona ha de sentir-se escoltada en tot moment. Un cop plantejat el problema, si ens en podem fer càrrec nosaltres mateixos, ho farem; si no és possible, li hem de facilitar el contacte amb la persona que l'hauria d'atendre i ens hem d'assegurar que ho farà.

3. Acomiadar-se
És una oportunitat per demostrar disponibilitat oferint la col·laboració en altres ocasions o bé per solucionar dubtes relacionats amb el concepte del servei que farà l'usuari com a conseqüència de la seva consulta.
Exemple: «No dubti a telefonar si li cal algun altre aclarir [X tancar] i gràcies per la seva visita».

En acomiadar-se:


- Evitar la impressió de desinterès un cop s'ha tractat l'assumpte.
- Mantenir fins al darrer moment la mateixa amabilitat i cortesia.
- Acomiadar-se de l'usuari pel seu nom (si el sabem).
- Dir-li adéu amablement.

pautes



Errors que cal evitar

Els errors que cal evitar en l'atenció personalitzada fan referència a:



Mostrar un comportament físic inadequat +

- Parlar a l'interlocutor de costat i no mirar-lo a la cara.
- Mostrar-se tens, preocupat o distant.
- Dedicar-se a altres coses mentre el client parla.

La clau és mostrar-se tranquil, somrient i interessat.

Adoptar certes expressions o actituds +

- Mostrar-se negatiu.
- Mostrar-se desinteressat.

La clau és mostrar-se positiu i predisposat.

Parlar de manera inadequada +

- Parlar amb paraules massa tècniques.
- Parlar amb expressions massa familiars.
- Parlar amb expressions vagues o ambigües.

La clau és ser concret, senzill i personalitzar el diàleg.

Mostrar inquietud +

- Donar la sensació de no dominar la feina.
- Reforçar la preocupació de l'interlocutor.

La clau és mostrar-se empàtic i segur de la feina.

L'atenció telefònica

La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada +

- Respirar profundament per relaxar-se.

La salutació +

- Agafar el telèfon tan bon punt soni. No s'ha de deixar sonar més de tres vegades.

L'escolta +

- Contestar immediatament després d'haver despenjat l'aparell, sense fer esperar l'interlocutor.

La recerca d'informació +

Els traspassos de trucada +

La fi de la comunicació +

Les trucades per a una altra persona +

Les trucades que nosaltres realitzem +



La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada +

- Contestar amb una expressió amable.

La salutació +

És important somriure i presentar-se, ja sigui amb el nom propi o amb el del servei o la unitat.

L'escolta +

- Parlar clar, vocalitzant i amb l'auricular prop de la boca.

La recerca d'informació +

Els traspassos de trucada +

La fi de la comunicació +

Les trucades per a una altra persona +

Les trucades que nosaltres realitzem +



La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada

La salutació

L'escolta

La recerca d'informació

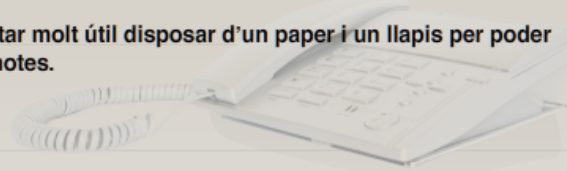
Els traspassos de trucada

La fi de la comunicació

Les trucades per a una altra persona

Les trucades que nosaltres realitzem

- Escoltar l'interlocutor fins que aquest hagi acabat de parlar, sense creure que s'ha entès tot de bon començament.
- Mentre s'escolta, donar senyals d'atenció i evitar les repeticions.
- És important no deixar llacunes o dubtes sobre el que l'interlocutor ens ha dit: val la pena demanar-li que ho repeteixi. No fer-ho per no molestar o semblar incompetent podria crear més endavant malentesos.
- Pot resultar molt útil disposar d'un paper i un llapis per poder prendre notes.



La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada

La salutació

L'escolta

La recerca d'informació

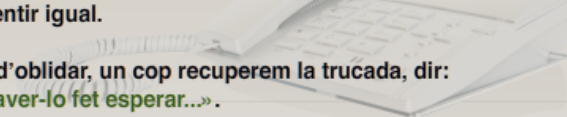
Els traspassos de trucada

La fi de la comunicació

Les trucades per a una altra persona

Les trucades que nosaltres realitzem

- Si ens veiem obligats a abandonar el nostre interlocutor, dir-li: **«Un moment si us plau, ho consulto»**.
- No oblidem mantenir-lo informat perquè sàpiga que estem treballant per a ell.
- Si l'espera és molt llarga és convenient informar-lo, ja que potser no es pot esperar i el podem trucar nosaltres més endavant, quan ja disposem d'allò que ens demana.
- Si hem de consultar o parlar amb algú més, no oblidem deixar la trucada en espera, perquè si tapem l'auricular amb la mà ens poden sentir igual.
- No hem d'oblidar, un cop recuperem la trucada, dir: **«Sento haver-lo fet esperar...»**.



La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada

La salutació

L'escolta

La recerca d'informació

Els traspassos de trucada

La fi de la comunicació

Les trucades per a una altra persona

Les trucades que nosaltres realitzem

- En el cas que nosaltres no puguem satisfer qui ens truca, intentarem comunicar-li amablement quin és el departament o servei que li pot donar la informació i, si podem, l'hi passarem nosaltres mateixos.
- Hem d'evitar que la persona que truca hagi de tornar a explicar el seu cas o que la persona a la qual li passem la trucada hagi de tornar a posar l'interlocutor en contacte amb un tercer.



La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada

La salutació

L'escolta

La recerca d'informació

Els traspassos de trucada

La fi de la comunicació

Les trucades per a una altra persona

Les trucades que nosaltres realitzem

- L'ús de fórmules per acomiadar-se pot posar de manifest la bona voluntat que tenim envers l'interlocutor i reforçar així la nostra imatge i la de l'Ajuntament.
- Acomiadar-se de l'interlocutor i fer un breu silenci per veure si desitja alguna cosa més. Si no és així, penjarem de manera suau. Hauriem d'evitar utilitzar un vocabulari col·loquial i penjar l'aparell de manera brusca.



La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada

La salutació

L'escolta

La recerca d'informació

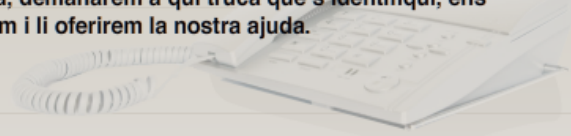
Els traspassos de trucada

La fi de la comunicació

Les trucades per a una altra persona

Les trucades que nosaltres realitzem

- Si ens truquen preguntant per una persona que no hi és, demanarem a qui truca que s'identifiqui, l'informarem que la persona no hi és i li oferirem la possibilitat de deixar un missatge.
- Si ens truquen preguntant per una persona que està parlant per telèfon, demanarem a qui truca que s'identifiqui, l'informarem de la situació, li preguntarem què desitja fer i actuarem en conseqüència.
- Si ens truquen preguntant per una persona que no pot atendre la trucada, demanarem a qui truca que s'identifiqui, ens excusarem i li oferirem la nostra ajuda.



La comunicació telefònica presenta unes característiques que la diferencien de la comunicació presencial. Es tracta d'un mitjà de comunicació fred i distant que exigeix més formalitat. La impossibilitat de percebre la comunicació no verbal dels interlocutors (excepte el somriure, que sí que es percep amb una certa facilitat) fa que el contingut de les paraules i l'estil expressiu siguin els elements clau de la comunicació. És per això que aprendre i aplicar algunes **tècniques telefòniques** ajudarà a desenvolupar la feina de manera més professional i proporcionarà un servei de qualitat al ciutadà.

La recepció de la trucada

La salutació

L'escolta

La recerca d'informació

Els traspassos de trucada

La fi de la comunicació

Les trucades per a una altra persona

Les trucades que nosaltres realitzem

- Abans de trucar, és recomanable haver-se preparat la trucada.
- Comprovar el número de telèfon i la informació que necessitarem.
- No oblidar el motiu de la nostra trucada en el cas que la conversa es desvii. Això resulta d'especial utilitat si truquem per diferents temes.



El contestador automàtic

El contestador automàtic ens beneficiarà a l'hora d'emetre una bona imatge, així com també ens ajudarà a transmetre-la a l'hora de deixar un missatge.

Com enregistrar el nostre missatge

A l'hora d'enregistrar un missatge en el nostre contestador automàtic, s'han de tenir clars alguns consells:

- Escriure el missatge amb antelació i repetir-lo tot llegint-lo en veu alta. Cal evitar improvisar un text a l'últim moment.
- Somriure, parlar amb normalitat i evitar balbotejar.
- Ser natural.
- Enregistrar un missatge curt. Com més llarg, més gran serà la temptació de penjar abans no s'acabi.
- Canviar el text de tant en tant.



[exemple]



Com deixar un missatge al contestador

Si quan realitzem una trucada telefònica ens trobem amb un contestador automàtic, hem de tenir en compte aquests consells:

- El motiu de la trucada ha de resumir-se en poques paraules. Evitar explicar amb detall el tema que ens preocupa.
- Per tal que posteriorment es posin en contacte amb nosaltres, és important indicar:
 - Nom de la persona que truca, càrrec i empresa.
 - A qui va adreçat el missatge.
 - Motiu del missatge: comanda, reclamació, etc.
 - Número de telèfon de la persona que truca.

[exemple]



El contestador automàtic ens beneficiarà a l'hora d'emetre una bona imatge, així com també ens ajudarà a transmetre-la a l'hora de deixar un missatge.

Com enregistrar el nostre missatge

A l'hora d'enregistrar un missatge en el nostre contestador automàtic, s'han de tenir clars alguns consells:

- Escriure el missatge amb antelació i repetir-lo tot llegint-lo en veu alta. Cal evitar improvisar un text a l'últim moment.
- Somriure, parlar amb normalitat i evitar balbotejar.
- Ser natural.
- Enregistrar un missatge curt. Com més llarg, més gran serà la temptació de penjar abans no s'acabi.
- Canviar el text de tant en tant.



[exemple]



Com deixar un missatge al contestador

Si quan realitzem una trucada telefònica ens trobem amb un contestador automàtic, hem de tenir en compte aquests consells:

- El motiu de la trucada ha de resumir-se en poques paraules. Evitar explicar amb detall el tema que ens preocupa.
- Per tal que posteriorment es posin en contacte amb nosaltres, és important indicar:
 - Nom de la persona que truca, càrrec i empresa.
 - A qui va adreçat el missatge.
 - Motiu del missatge: comanda, reclamació, etc.
 - Número de telèfon de la persona que truca.

[X tancar exemple]

[exemple]



Establiment de prioritats

El telèfon i l'atenció al públic és molt difícil que es puguin donar alhora, perquè vostè tan sols pot fer una sola cosa a la vegada. Si ha d'atendre el públic i respondre al telèfon, la regla que s'hauria de seguir és donar prioritat a la persona que té al davant.

Fes clic per saber com cal actuar en cada situació:

Situació 1

Si un ciutadà s'apropa quan vostè està parlant per telèfon.

Si un ciutadà s'apropa quan vostè està parlant per telèfon, pot actuar de la manera següent i per aquest ordre:

Somrigui-li mentre s'apropa.

1

Faci-li un senyal amb les mans indicant-li que s'espera un moment.

2

Saludí'l amb el cap.

3

Col·loca cada frase en l'ordre correcte.

El ciutadà comprendrà que vostè ha d'acabar la seva conversa telefònica. Tingui cura dels seus gestos i de les expressions mentre duri la conversa telefònica. El seu interlocutor no pot veure'l, però la persona que té davant seu sí. De la mateixa manera, després de penjar no digui ni manifesti res referent a la trucada i ocupi's de la seva visita: demani-li disculpes i pregunti-li què desitja.



El telèfon i l'atenció al públic és molt difícil que es puguin donar alhora, perquè vostè tan sols pot fer una sola cosa a la vegada. Si ha d'atendre el públic i respondre al telèfon, la regla que s'hauria de seguir és donar prioritat a la persona que té al davant.

Fes clic per saber com cal actuar en cada situació:

Situació 2

Si el telèfon sona quan vostè ja atén la visita.

Si el telèfon sona quan vostè ja atén la visita, pot actuar en l'ordre següent:

Atengui immediatament el prec del comunicant si es tracta de quelcom que requereix poc temps.

1

Demani disculpes a la seva visita.

2

Si no, faci'l esperar tot explicant-li la situació

3

Despengi i presenti's.

4

Deixi la trucada en espera.

5

Col·loca cada frase en l'ordre correcte.

La persona que té al davant sempre té prioritat sobre allò que vostè està fent en aquell moment: prioritat sobre les seves relacions amb els companys i prioritat sobre la feina que està desenvolupant.



Tractament de situacions difícils



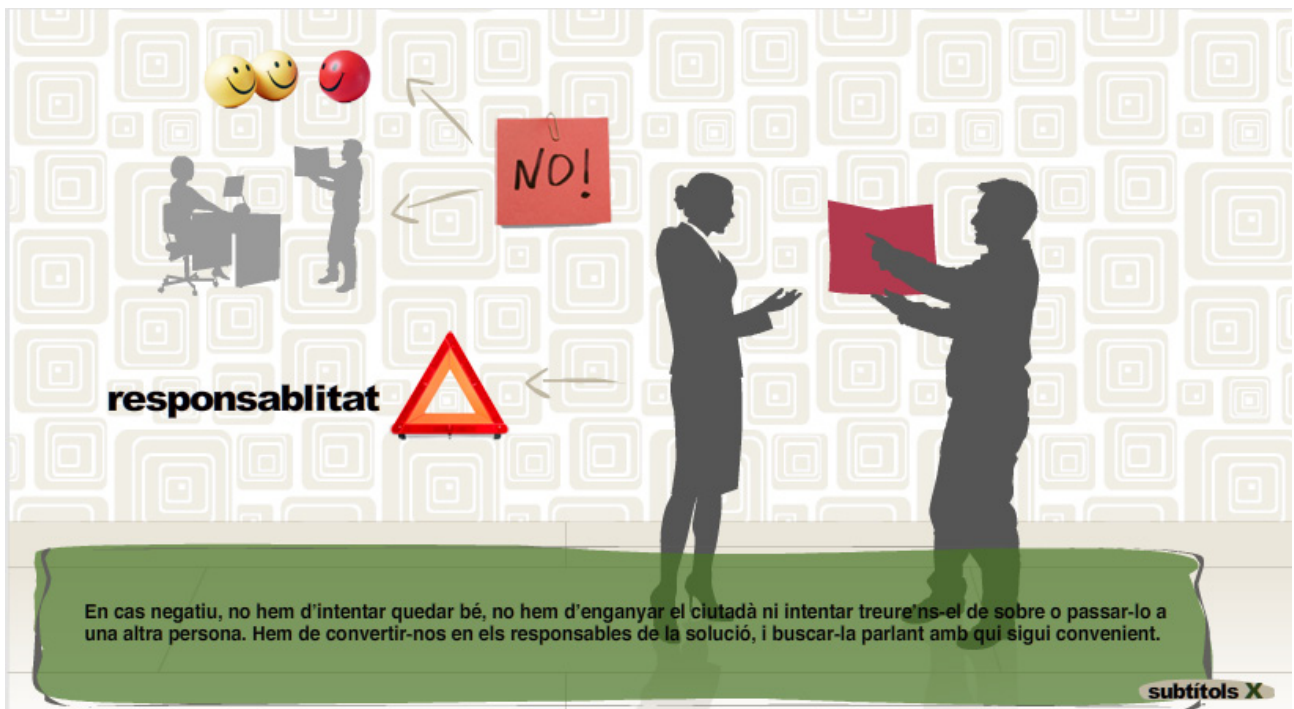
**reclamacions
queixes**

!!! ❌ 📄 ⌚ 🖐️ 😞 !!!

En ocasions, el ciutadà planteja situacions extremes, com poden ser les reclamacions o les queixes. Quan se'n plantegen, és important saber si la solució està al nostre abast.

En cas afirmatiu, hem de tranquil·litzar el ciutadà, donar-li la informació requerida o realitzar la gestió necessària.

subtítols X



responsabilitat

NO!

En cas negatiu, no hem d'intentar quedar bé, no hem d'enganyar el ciutadà ni intentar treure'ns-el de sobre o passar-lo a una altra persona. Hem de convertir-nos en els responsables de la solució, i buscar-la parlant amb qui sigui convenient.

subtítols X

La manera més recomanable d'actuar davant d'aquestes situacions és:

- **Mantenir-se serè.** No hem de perdre mai la calma i de cap manera mostrar-nos agressius ni incorrectes.
- **Evitar espectacles.** Si és possible, conduir el ciutadà a un lloc reservat, sempre amb delicadesa, per atendre'l millor.
- **Escoltar amb atenció i calma,** prendre notes i recordar tots els aspectes que ens ajuden a escoltar activament. Utilitzar un to de veu tranquil i baix.
- Deixar que **el ciutadà expliqui tot el problema.** Això el tranquil·litzarà.
- Manifestar sentiment per allò que ha passat, **demostrar empatia,** sobretot si la culpa és realment nostra. Si és una reclamació justa, és motiu de preocupació per a nosaltres.
- **Fer un examen de la situació.** Procurar establir les causes que han originat la reclamació. Procurar no culpabilitzar ningú en concret. Pensar també quines mesures hem de prendre perquè no torni a passar, tant per al ciutadà com per al nostre organisme.
- Si la culpa és nostra, admetre-la i **demanar disculpes.** Si no, no culpar ningú però informar el ciutadà amb claredat i correcció. Aquest to de serietat ens farà guanyar punts davant el nostre client.
- Procurar **donar sempre una explicació suficient al ciutadà.** És important no intentar enganyar-lo ni donar-li una informació innecessària.
- **Iniciar ràpidament els tràmits oportuns per solucionar l'errada.** Hem de posar al corrent el nostre cap immediatament.
- Prendre les mesures necessàries perquè **el problema no es repeteixi.**
- **Mostrar-nos comprensius, moderats i equànimes,** perquè si resollem la reclamació amb destresa i delicadesa, haurem vinculat més el ciutadà amb el nostre organisme.

La millor manera de gestionar les situacions difícils és mitjançant l'assertivitat. Aquesta tècnica requereix paciència, serenitat i ganes d'ajudar els altres.

Quan es triomfa i quan es fracassa en l'atenció al ciutadà

Quan es triomfa i quan es fracassa en l'atenció al ciutadà:

ES TRIOMFA

- Quan es té una actitud positiva i un caràcter alegre.
- Quan es gaudeix treballant amb altres persones i per a altres persones.
- Quan s'és capaç de posar el ciutadà en el centre d'atenció.
- Quan es té un alt nivell d'energia i es gaudeix treballant a un bon ritme.
- Quan es considera que el treball és fonamentalment una professió de relacions humanes.
- Quan s'accepta que els clients tenen la raó (fins i tot quan no la tinguin).

ES FRACASSA

- Quan s'està deprimat i enfadat.
- Quan es prefereix treballar sol.
- Quan es necessita ser el centre d'atenció.
- Quan es desitja treballar a un ritme suau, tranquil.
- Quan s'espera que les coses succeeixin de manera ordenada i previsible.
- Quan es necessita que els altres sàpiguen que es té la raó.