

Atención a las consultas y quejas de la ciudadanía: atención telefónica, presencial y online (plataformas y correos)

Objetivos

- Incorporar herramientas comunicativas y actitudes profesionales por la gestión eficiente de las consultas y quejas de la ciudadanía.
- Adquirir herramientas actitudinales para la prevención del conflicto en la atención telefónica, presencial y online.
- Saber cómo prevenir y reducir el desgaste profesional que puede producirse en la atención a las consultas y quejas de la ciudadanía.



Programa

1. La comunicación profesional en la atención a la ciudadanía

Actitudes profesionales como herramienta preventiva del conflicto.
La dialéctica positiva aplicada a consultas y quejas en la atención telefónica, presencial y online.

2. Gestión de consultas, quejas y situaciones difíciles

Tipología de consultas y quejas más habituales.
La curva de la hostilidad: fases, detección y momentos clave de intervención.
Estrategias de desescalada del conflicto en canales presenciales, telefónicos y digitales.

3. Herramientas para mantener distancia emocional en la atención a la ciudadanía

Accionar o reaccionar ante la situación
Cómo construimos nuestro diálogo interno y qué emociones nos genera.
Ponerse en tercera posición: las posiciones perceptivas.

4. Negociación colaborativa con la ciudadanía. Objetivo, características y recursos para actuar

5. Conclusiones y aprendizajes del curso



Duración: 15 horas