

# Atenció a les consultes i queixes de la ciutadania: atenció telefònica, presencial i en línia (plataformes i correus)

## Objectius

- **Incorporar** eines comunicatives i actituds professionals per la gestió eficient de les consultes i queixes de la ciutadania.
- **Adquirir** eines actitudinals per la prevenció del conflicte en l'atenció telefònica, presencial i en línia.
- **Saber** com prevenir i reduir el desgast professional que es pot produir en l'atenció a les consultes i queixes de la ciutadania.



## Programa

### 1. La comunicació professional en l'atenció a la ciutadania

Actituds professionals com a eina preventiva del conflicte.

La dialèctica positiva aplicada a consultes i queixes en l'atenció telefònica, presencial i en línia.

### 2. Gestió de consultes, queixes i situacions difícils

Tipologia de consultes i queixes més habituals.

La corba de l'hostilitat: fases, detecció i moments clau d'intervenció.

Estratègies de desescalada del conflicte en canals presencials, telefònics i digitals.

### 3. Eines per mantenir distància emocional en l'atenció a la ciutadania

Accionar o reaccionar davant la situació

Com construïm el nostre diàleg intern i quines emocions ens genera.

Posar-se en tercera posició: les posicions perceptives.

### 4. Negociació col·laborativa amb la ciutadania. Objectiu, característiques i recursos per actuar

### 5. Conclusions i aprenentatges del curs



**Durada: 15 hores**