



ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA: FIDELIZACIÓN

Fuman



Objetivo General

Mejorar la atención directa a la Ciudadanía, mediante el uso de técnicas de comunicación positiva y de las habilidades sociales necesarias para crear las bases de una relación óptima y fructífera.

Objetivos Específicos

- ❑ Transmitir a la ciudadanía una imagen de profesionalidad aportando un servicio de calidad.
- ❑ Ser capaces de solucionar las demandas de la ciudadanía de forma precisa y eficaz.
- ❑ Utilizar las técnicas de mejora de la comunicación: la escucha y la reformulación, ante las demandas de la ciudadanía.
- ❑ Analizar las técnicas de habilidades sociales que potencien una relación positiva con la ciudadanía.
- ❑ Reforzar los comportamientos asertivos en nuestro trabajo frente a los sumisos y agresivos.

Contenidos

- ❑ La Calidad de servicio.
- ❑ Habilidades comunicativas con la persona usuaria.
- ❑ Los dos momentos en la atención y comunicación con la ciudadanía.
- ❑ Los diferentes comportamientos que podemos utilizar en la relación con las personas usuarias.
- ❑ Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- ❑ Las personas usuarias difíciles.

CALIDAD DE SERVICIO

Management y Gestión

Calidad de Servicio

***EL/LA
CIUDADANO/A***

Reconocido/a

Comprendido/a



Tranquilizado/a

Aceptado/a

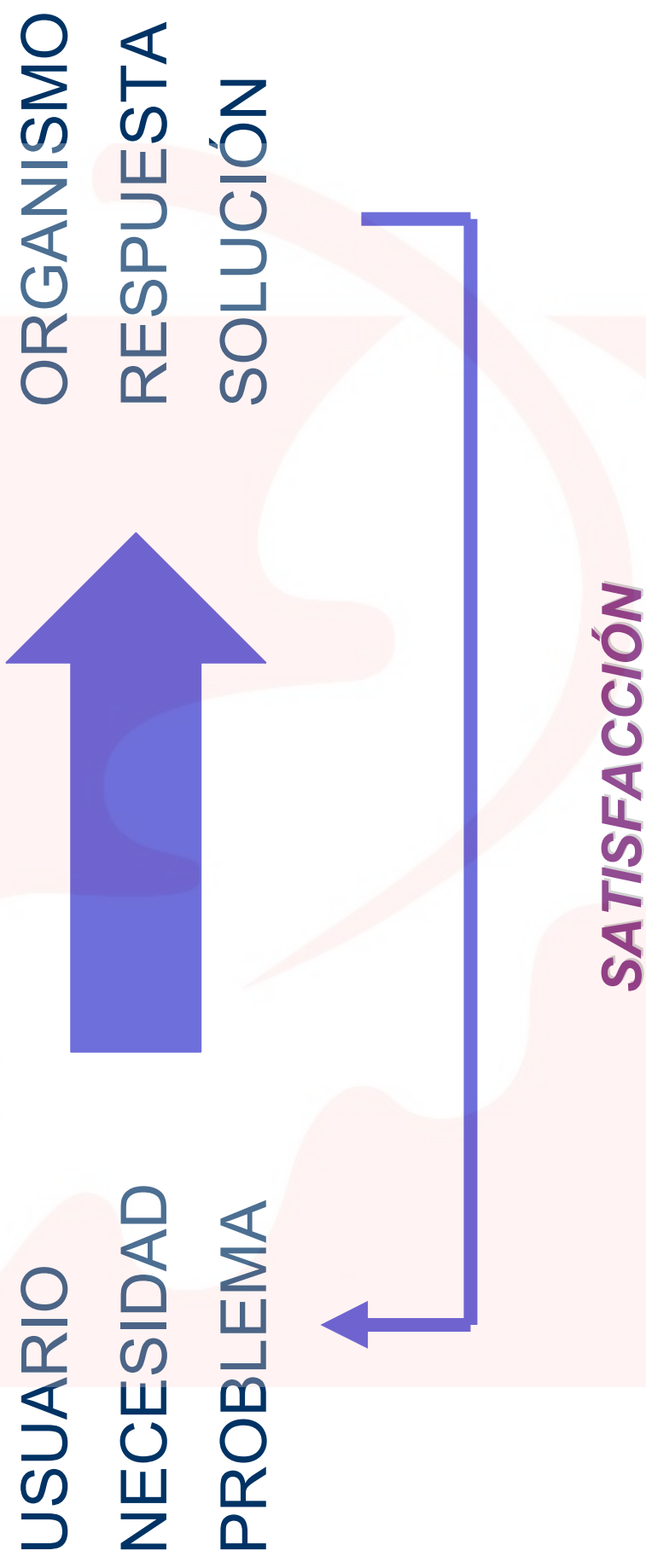
Calidad de Servicio

- 1.- Ayudar a la ciudadanía siempre tiene prioridad sobre cualquier otra tarea.
- 2.- Estamos para servir a la ciudadanía.
- 3.- El/la Ciudadano/a está satisfecho/a cuando obtiene respuestas razonables a sus opiniones.
- 4.- La mayoría de nuestros/as Ciudadanos/as son razonables.

Calidad de Servicio

- 5.- El/la Ciudadano/a insatisfecho/a no es un problema, es una oportunidad.
- 6.- Para satisfacerle, enfocar la situación a través de sus ojos (ponerse en su lugar).
- 7.- Tratar siempre al/ la Ciudadano/a como si mantuvieras una relación cotidiana con él/ella, nunca como si fuera la última vez que vamos a verle.
- 8.- Mantén con el/la Ciudadano/a el mismo trato que tú quisieras que tu Organización tuviera contigo.

Calidad de Servicio



Calidad de Servicio

DEFINICIÓN:

Con los medios existentes,
proporcionar la **MEJOR** respuesta a
las necesidades y expectativas del/
la ciudadano/a.

Calidad de Servicio

Cuando un/a usuario/a queda insatisfecho, esta insatisfacción revierte:

- *En primer lugar:* en el / la profesional que le está atendiendo o le ha atendido.
- *En segundo lugar:* revierte al servicio en su globalidad.
- *En último lugar:* en toda la entidad.

Calidad de Servicio

El/la Ciudadano/a no viene a nosotros por **FASTIDIAR** o por que no tiene **OTRA COSA MEJOR** que hacer, acude por que necesita **satisfacer una demanda o resolver su problema.**

Calidad de Servicio

El/la Ciudadano/a tiene un criterio claro de eficacia a propósito de nuestro trabajo.

- La resolución de su problema o atención de su demanda (criterio objetivo).
- Si en la relación se ha puesto algo de nuestra parte (criterio emocional).

Calidad de Servicio

La imagen que se ofrece ante el/la Ciudadano/a forma parte de la atención.



Expectativa Calidad del Servicio que se va a proporcionar.

CONFIANZA

Conceptos básicos de Comunicación

El éxito de la Comunicación

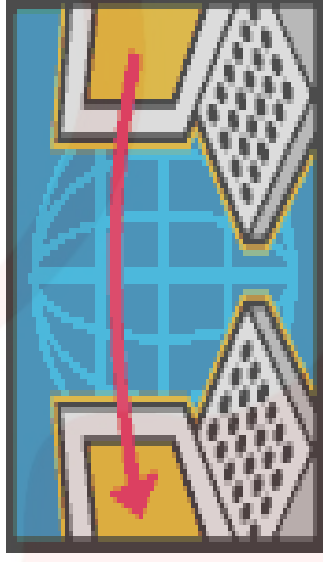
Radica en que el **EMISOR** adapte su mensaje al **RECEPTOR** y compruebe mediante el **FEED-BACK** que ha sido entendido.

Para qué Comunicar

- ❑ Compartir una visión convincente.
 - ✓ Saber hacia dónde vamos, lo importante.
- ❑ Integrar esfuerzos.
 - ✓ Unir los esfuerzos en esa dirección.
- ❑ Fomentar la salud de la organización.
 - ✓ Crear un clima adecuado.
- ❑ Tomar decisiones inteligentes.
 - ✓ Disponer de información para tomar en cada momento la decisión más adecuada.

Definición de comunicación

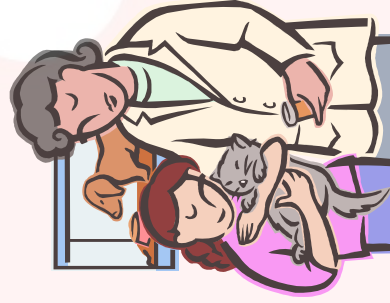
- ❑ “Interacción recíproca entre dos o más interlocutores en el marco de secuencias de comunicación verbal y no verbal orientadas por sentimientos y/u objetivos que intercambian mensajes.”



Elementos de Comunicación

No Verbal

- ☐ La mirada
- ☐ La sonrisa.
- ☐ Gestos.
- ☐ Contacto físico.
- ☐ Movimiento de la cabeza.



- ☐ La expresión facial.
- ☐ Postura corporal.
- ☐ Distancia / proximidad.
- ☐ Apariencia personal.

Habilidades de comunicación

- ☐ Escuchar activamente.
- ☐ Empatía.
- ☐ Mensaje Resumen.
- ☐ Método interrogativo.
- ☐ Ser positivo y recompensante.
- ☐ Enviar mensajes yo.
- ☐ Acuerdo parcial y disco rayado.
- ☐ Retroinformación o Feed-back.
- ☐ Elegir el lugar y el momento adecuado.

Acogida y Atención

Management y Gestión

Acogida y Atención

Momentos de Atención y Recepción al/la Ciudadano/a

Primer
Contacto

Hacerse
Cargo

Primer
Contacto

Acogida y Atención

- Mentalidad.
- Mirada, sonrisa, buenos días.
- Percepciones de los/las ciudadanos/as:
Imagen externa, imagen propia.
- Personalizar el contacto.
- Prioridades.

Primer
Contacto

Acogida y Atención

○ ACOGER:

- Es poseer un **estado de ánimo abierto** y de disponibilidad.
- Es **crear un clima de simpatía**, con una mirada, una sonrisa, un Buenos Días.
- Es **presentar** al Ciudadano **lugares agradables** y bien decorados.

Primer
Contacto

Acogida y Atención

○ ACOGER:

- *Es tener un comportamiento y una imagen en relación con su función en la Organización.*
- *Es ofrecer al/la Ciudadano/a un contacto personal llamándole por su nombre.*
- *Es hacernos reconocer por él.*

Primer
Contacto

Acogida y Atención

○ PRIORIZAR:

- Es muy difícil responder a dos demandas al mismo tiempo.
- Hay que privilegiar a uno/a de nuestros/as interlocutores/as.

Primer
Contacto

Acogida y Atención

○ REGLAS:

- El/la **Ciudadano/a** tiene **prioridad** sobre cualquier conversación privada.
- El/la **Ciudadano/a** tiene **prioridad** sobre nuestros/as compañeros/as (trabajo).
- Cuando dos Ciudadanos/as le reclaman al mismo tiempo, **la prioridad la tiene el que llegó en primer lugar** (incluye el teléfono).
- No obstante, **hay que conceder algunos segundos al nuevo solicitante** con el fin de organizar la reanudación del contacto o rogarle que espere.

Hacerse
Cargo

Acogida y Atención

- Comprender y escuchar
- Transferencias
- Enfrente o al lado
- Reclamaciones

Hacerse
Cargo

Acogida y Atención

○ Transferir un/a Ciudadano/a es:

- Una ocasión para mostrar que Ud. Forma parte de un equipo compacto, dispuesto a hacerse cargo de su petición.
- Dar una respuesta adaptada a sus necesidades de valorizarle y mostrarle que el objetivo de su demanda es tomado en serio.
- Mostrarle que Ud. Forma parte de una estructura donde las competencias son complementarias y donde reina un buen espíritu de equipo. El/la Ciudadano/a no espera que usted sepa todo de todo.

Comportamientos básicos frente al otro

Comportamiento Positivo

○ Conduce a:

○ Escuchar, preguntar

○ Negociar

○ Informar, explicar

○ Decidir

○ Calcular, comparar

○ Planificar

○ Prever

○ Resolver

Comportamiento Creativo

○ Conduce a:

- Ver las cosas con un enfoque nuevo.
- Encontrar soluciones inmediatas
- Hacer el esfuerzo para salir de la rutina
- Crear, inventar, innovar
- Reaccionar con humor, espontaneidad, entusiasmo.

Comportamiento Tranquilizador

○ Conduce a:

- Proteger, atender.
- Consolar, apaciguar.
- aconsejar, pero sin proponer soluciones realmente concretas.
- Alentar, sostener, pero sin comprometerse.

Comportamiento Crítico

○ Conduce a:

- Sermonear.
- Censurar, amenazar.
- Recordar sistemáticamente las reglas y principios.
- Juzgar a las personas.
- Ampararse constantemente en el reglamento.

Comportamiento Defensivo

- Conduce a:
 - Justificarse, disculparse.
 - Defenderse.
 - Sentirse desfavorecido.
 - Quejarse, gemir.
 - Considerarse como una víctima.
 - Dramatizar, perder el sentido de la medida / actuar desmedidamente.
 - Tener miedo, turbarse.

Comportamiento Agresivo

○ Conduce a:

○ Cerrarse al intercambio, a la escucha.

○ Disimular.

○ Herir.

○ Insultar.

○ Enojarse

○ Atacar / Acometer.

Comportamientos de Solución

○POSITIVO

○CREATIVO

○Nota: el tranquilizador a veces es necesario, pero por sí mismo no resuelve el problema.

Comportamientos Irritantes o generadores de conflictos

○ DEFENSIVO

○ CRITICO

○ AGRESIVO

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Principios Generales:

- El/la Ciudadano/a tiene derecho a quejarse o reclamar.
- Todas las quejas y reclamaciones tienen importancia.
- Aprovechar quejas y reclamaciones para mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Tratar quejas y reclamaciones siempre con rapidez.
- Solucionar con éxito una queja o reclamación afianza los vínculos con los/as Ciudadanos/as y prestigia a la Entidad.

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Pasos a Seguir:

- Acogida y valoración adecuada.
- Escucha activa.
- Evitar “disparo automático”.
- Hacer preguntas para aclarar la situación.
- No dar justificaciones, no criticar a compañeros, Empresa o procesos operativos.
- Disculparse ante los errores.
- Acordar procedimientos para resolver la situación.
- Despedida.

Tratamiento de quejas y reclamaciones

- Tener informado al/la Ciudadano/a del tratamiento adecuado que es está dando a su reclamación o queja.
- Procurar que el asunto se resuelva lo antes posible y satisfactoriamente.
- Pasar el asunto al superior inmediato en el caso de que la solución exceda nuestras competencias.

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Actuar con Profesionalidad:

- Conseguir que el/la Ciudadano/a se desahogue.
- Mantener un tono de voz adecuado y expresión facial tranquila.
- Anotar lo que dice el/la Ciudadano/a para:
 - Aclarar lo que quiere.
 - Demostrarle tu interés.
 - Contener su impulso.
- No entrar en discusiones.
- Utiliza la empatía.
- Centrarse siempre en soluciones posibles.

Los/as usuarios/as difíciles

Usuarios/as difíciles

QUE HACER:

1.- Prestarle atención, escucharle:

- No le interrumpas y permítele que se desahogue.
- Nunca le echas la culpa, analiza con él/ella sólo los hechos.
- Si está descontento, demuéstrale atención, pídele hechos toma nota escrita de ellos y prométele darle una respuesta eficaz.
- En lo posible, evita que esto ocurra delante de otros/as Ciudadanos/as.

Usuarios/as difíciles

QUE HACER:

2.- No discutir, no enfrentarse:

- No culpes nunca a otros/as empleados/as.
- Nunca des la razón al/la Ciudadano/a a base de desprestigiar la política o gestión de la Organización.
- El aceptar errores está muy bien, el admitir descalificaciones es “vender” una mala imagen.

Usuarios/as difíciles

QUE HACER:

3.- Actitud ante objeciones:

- ☐ Darle la razón en aquello que la tiene.
- ☐ Convertir su objeción en un argumento.
- ☐ No pierdas los estribos.

4.- Contesta a las preguntas del/la Ciudadano/a:

- ☐ Con brevedad, sin darle más explicaciones de las que pida.
- ☐ No seas pesado, evita todo tipo de lenguaje provocativo.

Ante un/a usuario/a difícil

- 1.- No le interrumpas cuando hable
- 2.- Evita discutir con él/ella.
- 3.- Aclara los hechos, no le hagas sentir culpable.
- 4.- Responde a sus preguntas, se breve.



¡Muchas gracias por su atención!

***Para más información:
bgrijalvo@human.es***

Human

