



**Bizkaiko Foru  
Aldundia  
Diputación  
Foral de Bizkaia**

**Kultura  
Saila  
Departamento  
de Cultura**

## **Herritarrei laguntza eta zerbitzua ematea: Leial bihurtzea Atención y Servicio a la ciudadanía: Fidelización**

**Maiatzaren 11n**

**Kultura Saila**  
Multimedia-gela  
Rekalde zumardia, 30  
48009 BILBO  
10:00etatik 14:00etara

**Human Management Suystems**

**Begoña Grijalvo Sagasti. Aholkularia**

**Eduarne León García. Aholkularia**

**Edukia:**

- Zerbitzuaren kalitatea.
- Erabiltzaileekiko komunikazio-gaitasunak.
- Jendearekiko laguntza eta komunikazioko bi uneak.
- Erabiltzaileekiko harremanetan erabil ditzakegun jokabideak.
- Zelan jokatu kexa eta erreklamazioekin
- Erabiltzaile bereziak edo zailak.

Maiatzaren 6ra arte

**Doako sarrera**  
**Leku kopurua mugatua da.**

**[kirolbide@bizkaia.net](mailto:kirolbide@bizkaia.net)**

KIROLBIDE Kirolen Zuzendaritza Nagusia  
Telefonoak: 94.406.87.56/94.608.36.54  
Faxa: 94.406.87.64

**Data/Fecha:**

**Lekua/Lugar:**

**Ordua/Horario:**

**Hizlariak/  
Ponentes**

**Izena emateko  
epea:  
Plazo  
inscripción:**

**Inskripzio orria  
hona bidali:  
Remitir boletín  
de inscripción a:**

**11 de Mayo**

**Departamento de Cultura**  
Sala Multimedia.  
Alda. Rekalde, 30  
48009 BILBAO

10.00 a 14:00 horas

**Human Management Suystems**

**Begoña Grijalvo Sagasti. Consultora.**

**Eduarne León García. Consultora**

**Contenido:**

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

Hasta el 6 de mayo

**Entrada gratuita**  
**Las plazas serán limitadas.**

**[kirolbide@bizkaia.net](mailto:kirolbide@bizkaia.net)**

KIROLBIDE Dirección General de Deportes  
Tfno: 94.406.87.56/94.608.36.54  
Fax: 94.406.87.64