



**Bizkaiko Foru
Aldundia**
**Diputación
Foral de Bizkaia**

**Kultura
Saila**
**Departamento
de Cultura**

Gatazkak konpontzea **Resolución de conflictos**

Apirilaren 18an

Data/Fecha:

18 de Abril

Kultura Saila
Multimedia-gela
Rekalde zumarkalea, 30
48009 BILBO

Lekua
Lugar

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

10:00etatik 14:00etara

Ordua
Horario
Hizlaria
Ponente

10.00 a 14:00 horas

Josune Fernández Gómez
Fondo Formación Euskadi S.L.L.

Josune Fernández Gómez
Fondo Formación Euskadi S.L.L.

- Adierazi gabeko desadostasunaren adierazleak ezagutuz gatazka egoerei aurre egiten ikastea.
- Behin eta berriro gertatzen diren garrantzi txikiko kexak konpontzen erabiltzen den denbora murriztea.
- Benetako kexak eraginkortasunez bideratzea, bai konpondu badaitezke bai konpondu ezin badaitezke.
- Gatazka egoera batean norberak eta besteek erabilitako estrategiak ezagutzea, gatazka konpondu dadin.
- Barruko zein kanpoko bezeroak tratatzean gatazken kudeaketa positiboan laguntzen duten baliabideak ikastea.
- Bezero zailak tratatzen eta identifikatzen jakitea: pertsona erasokorrak, oso berritsuak, isilarazten zailak direnak, mesfidatiak...

Helburua
Objetivo

- Aprender a anticiparse a una posible situación de conflicto conociendo los indicadores de desacuerdo no expresados.
- Reducir el tiempo empleado para manejar las quejas triviales y repetidas en el tiempo.
- Manejar de forma eficaz las quejas reales, tanto si pueden ser resueltas como si no pueden serlo.
- Conocer las estrategias utilizadas por uno/a mismo/a y por los/as demás ante una situación de conflicto, para poder llegar a solucionarlo.
- Aprender diferentes recursos que ayudan en la gestión positiva de los conflictos tanto en el trato con el cliente interno como con el cliente externo.
- Saber tratar y conocer el perfil de los llamados clientes difíciles, tales como personas hostiles, muy habladoras, difíciles de cortar, desconfiadas, etc.

Apirilaren 15era arte

Izena emateko
epea
Plazo
inscripción

Hasta el 15 de abril

Doako sarrera
Leku kopurua mugatua da.

Entrada gratuita
Las plazas serán limitadas.

kirolbide@bizkaia.net

Inskripzio orria
hona bidali:
Remitir boletín
de inscripción a:

kirolbide@bizkaia.net

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

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