
ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (SEMIPRESENCIAL)

CONTINGUTS

MÒDUL 3. La ciutadania: tipologies de ciutadans

- 3.1. Introducció: la importància de l'acolliment al ciutadà
 - 3.1.1. L'acolliment telefònic
- 3.2. Què són les tipologies o estils psicològics dels ciutadans?
- 3.3. Estils: expressiu, impulsiu, estil analític, afectiu
- 3.4. Altres possibles tipologies de clients
- 3.5. Maneig de situacions difícils: assertivitat

ESCOLA BALEAR
D'ADMINISTRACIÓ
PÚBLICA

MÒDUL 3. La ciutadania: tipologies de ciutadans

Com a personal d'atenció al públic, per poder atendre amb èxit cadascun dels usuaris, cal saber amb quin tipus de ciutadà estem tractant i per això identificar-los segons la conducta que desenvolupen durant la seva estada en el nostre centre de treball o quan contacten amb nosaltres. D'aquesta manera, podrem cobrir les seves necessitats i aconseguir que l'usuari surti satisfet del nostre servei.

3.1 Introducció: la importància de l'acollida al ciutadà

El primer contacte de l'usuari amb la CAIB és determinant. Sigui quin sigui la seva tipologia o estil psicològic en pot incitar a la confiança o, al contrari, a una reacció de defensa o de contrarietat.

La major part de les persones usuàries que arriben al nostre centre tenen una bona disposició, però alguns estan en un estat de lleugera tensió. L'usuari pot:

- Tenir pressa perquè no té temps
- Estar inquiet per allò que va a ocórrer
- Estar desorientat perquè no coneix el lloc
- Estar contrariat per la perspectiva d'esperar
- Estar nerviós perquè no esperava ser tant temps per fer la gestió
- Etc.

En els breus instants que precedeixen un primer contacte, el visitant experimenta necessitats d'aquest tipus:

- a) Ser vist
- b) Ser atès sense esperar-ne massa
- c) Ser acollit
- d) Ser orientat en la bona direcció
- e) Sentir-se còmode, estar ben instal·lat
- f) Ser tranquil·litzat
- g) Eventualment, ser reconegut pel seu nom
- h) Mantenir el control de la situació sense ser assetjat
- i) Saber quant de temps ha de ser allà
- j) Etc.

3.1.1 L'acollida telefònica

L'acollida telefònica en la CAIB pot ser deficient i que la resta de l'organització no sigui conscient d'això. Seran els nostres usuaris i usuàries les que ho constataran i/o patiran. Per millorar la situació serà precís que totes les persones que en un moment donat han d'atendre telefònicament a la ciutadania siguin conscients per definir els punts febles per, posteriorment, millorar aquest tipus d'atenció.

Serà important tenir en compte els aspectes següents, en l'acollida a través del telèfon:

1. Una persona hauria de despenjar el telèfon pronunciant una frase de benvinguda i indicant el seu nom i el del servei o conselleria.
2. Donarem prioritat a l'atenció de la trucada abans que a les nostres gestions administratives (consultar un email, realitzar una tasca informàtica, arxivar documents, etc.)
3. Intentarem somriure mentre parlem amb l'interlocutor encara que lògicament no ens vegi.
4. La bona atenció telefònica no hauria de deixar sonar el telèfon més de tres de timbrades.
5. Tindrem paciència en tractar els clients poc amables sense caure en la seva mateixa actitud.
6. Si algú intenta contactar amb mi a través del telèfon i ens deixa un missatge o encàrrec (de veu o escrit) és una bona actuació tornar la trucada.
7. És important fer una bona detecció de necessitats de l'usuari a través de preguntes.
8. Demostrarem preocupació per la persona que crida si en traspasar la trucada d'un funcionari a un altre, som capaços de fer intervencions informatives a la persona que espera.
9. No oblidar abans de penjar en fer un resum de conclusions de la conversa mantinguda amb l'usuari.
10. Hauríem de tenir alta precisió en els missatges que deixem a companys del servei sobre trucades que eren per a ells.

L'atenció telefònica a la ciutadania es pot dividir en una sèrie de fases que exposem a continuació:

1. Abans de despenjar.

- ✓ Preparar el material necessari

2. En despenjar.

- ✓ Abandonar la tasca
- ✓ Callar
- ✓ Despenjar abans del tercer ring
- ✓ Somriure

3. Acollida.

- ✓ Nom de la Conselleria, Organització o Departament
- ✓ Salutació

4. Descuberta.

- ✓ Motiu de la trucada
- ✓ Identificació
- ✓ Altres preguntes necessàries

5. Reformulació.

6. Acció *(en funció de la necessitat del que contacta amb nosaltres).*

- ✓ Presa de missatge
- ✓ Transferència
- ✓ Presa de comanda
- ✓ Facilitar informació
- ✓ Atendre reclamació

7. Tancament

- ✓ Confirmació de dades

8. Comiat.

- ✓ «Fins a la pròxima i gràcies per la seva trucada»

3.2 Què són les tipologies o estils psicològics dels ciutadans?

Un dels reptes més grans per a les persones que treballen en atenció al públic és saber com tractar amb els diferents tipus de personalitat que es troben. Cada nova situació d'atenció a la ciutadania és única a causa del factor humà. No obstant això, les persones es poden catalogar en quatre estils principals. Aquests tenen diverses etiquetes. A continuació es fa una síntesi d'ells.

Els primers treballs moderns sobre la classificació de la personalitat els va fer Carl Jung, qui va etiquetar els quatre grups com: pensadors (analítics), sensors (sensibles), perceptors (expressius) i intuïtius (directius). En aquest manual ens referim als quatre estils com a expressius, directius, analítics i sensibles.

Estudiarem com cada un d'aquests estils requereix d'un acostament diferent en cada situació d'atenció a l'usuari.

Cal recordar que encara que estarem utilitzant estereotips per tal d'il·lustrar els exemples, poques persones tenen un sol estil. Tots ens inclinem cap a un estil però la majoria té característiques que es poden trobar en, al manco, un altre estil.

A continuació descriurem les característiques més importants de cadascun dels diferents estils:

- a) Expressiu o sociable
- b) Directiu o impulsor
- c) Analític o pensador
- d) Sensible, Afectiu o Relacionador

3.3. Estils: expressiu, impulsiu, estil analític, afectiu

Estil Expressiu (sociable)

Quan vostè tracti amb un estil expressiu, sigui amistós i proper en la seva comunicació verbal i no verbal. Són persones creatives, entusiastes i parladores que els agrada divertir-se i entretenir els altres. Poden aparèixer a la seva oficina donant mostres d'una clara desorganització de la documentació o de la informació que tenen. Serà important que vostè ajudi amb bon humor a aquest tipus de persones a organitzar-se i sense demostrar el seu disgust.

A nivell no verbal el podrà identificar per la seva forma ràpida de parlar i moure's, salutació de mà càlida, contacte visual ferm i el seu volum de veu alt. Podrà vestir amb roba poc usual o a l'última moda.

Com ha d'actuar davant d'un expressiu?

- Haurà de ser animat, enèrgic i estimulants.
- Permetre'ls temps per parlar.
- Ser extravertit i no tímid.
- Confirmar determinats detalls per escrit.
- Ser clar i directe.
- Utilitzar exemples i testimonis sobre el que s'estigui tractant.

- Reforçar positivament el seu interlocutor fent referència als seus punts forts (humor, elegància, simpatia, etc.)

Estil Impulsor (director)

Quan vostè tracti amb un estil impulsor, presenti la informació de manera clara i directa (no doni voltes a l'assumpte). No xerri sobre el clima o la família. Si fos possible faci-li un resum de forma oral o escrita del que estiguin tractant. Sigui dinàmic però no desafiï la seva autoritat. Els agraden les persones fermes que estan disposades a defensar la seva posició, però no els agrada que li diguin què fer d'una manera molt estricta (to de veu, gestos, etc.).

En general les persones que responen a aquest estil de personalitat són exigents, confien en si mateixos, toleren poc els errors i apareixen amb un ego elevat. Són persones extremadament conscients del seu temps i toleren malament les persones que el perden o els ho fan perdre.

A nivell no verbal el podrà identificar per la seva manera ràpida de parlar i moure's, salutació de mà forta que mostra control, pel seu contacte visual directe i el seu volum de veu alt. Podrà vestir amb roba que demostrï cert «estatus».

Com ha d'actuar davant d'un directiu?

- Estar preparat i ser breu.
- Preparar resums curts, però tenir material de suport.
- Tenir un ritme d'atenció directe i anar directament al gra des del principi.
- Mantenir tot en el pla professional i de relació entre un ciutadà i un empleat públic.
- Concentrar-se en el fonamentalment important.
- Parlar en termes de resultats.
- Indicar un termini o un límit de temps el més proper possible

Estil Analític (pensador)

En tractar amb un cercador de detalls vostè ha de respectar la necessitat d'espai personal. No ha de ser massa informal. Concentri's en la gestió.

Doni-li a l'analític dades i asseguris que siguin correctes. Ells volen la major informació possible i no té pressa per prendre una decisió o finalitzar la gestió. No finalitzarà la seva visita o la seva trucada fins que no tingui clares les opcions, procediments, dades, documents, etc. necessaris per realitzar la gestió.

A nivell no verbal el podrà identificar per la seva manera lenta de parlar i moure's, espai personal ampli, pel seu contacte visual intermitent i el seu volum de veu baix.

Com ha d'actuar davant d'un analític?

- Ser exacte, específic i detallat.
- Parlar lentament.
- Donar informació directa i tenir proves.
- Presentar les dues cares de l'assumpte.
- Ser organitzat, lògic i formal.
- No ser massa amigable.
- No sigui dominant.

Estil Sensible, Afectiu (relacionador)

Quan vostè tracti amb un estil afectiu, ha de tenir molt de tacte per no trencar la calma que normalment tenen. Per a ells és important no perdre la seva seguretat i temen especialment equivocar-se. Per prendre decisions o fer gestions complicades són lents per la qual cosa vostè haurà de ser pacient en el seu tracte i aportar dades perquè se sentin segurs.

A nivell no verbal el podrà identificar per la seva manera lenta de parlar i moure's, els agrada més escoltar que parlar, contacte visual intermitent i amb un to de conversa. Podrà vestir amb roba còmoda.

Com ha d'actuar davant d'un sensible, afectiu?

- Parlar a poc a poc.
- Ser amigable en el tracte.
- Fer preguntes personals.
- Ser càlid i agradable.
- Desenvolupar confiança.

- Assegurar i donar garanties personals quan sigui possible.
- Ser empàtic i comprensiu.
- No exigir massa.
- No pressionar ni apurar massa les accions o canvis.
- No permetre que passi molt de temps sense contacte personal.

Quin estil tinc jo?

Les persones que atenen el públic poden pertànyer a qualsevol dels quatre estils. Hi ha aspectes de cada estil que es requereixen per a situacions d'atenció al públic difícil. Vostè ha d'entendre el seu estil bàsic i treballar per millorar els aspectes d'aquests que el poden ajudar a ajustar-se a diverses situacions d'atenció al públic.

Recordi que hi ha més detalls en cada grup de personalitats. Mentre més conscient sigui dels diferents estils de comunicació, més fàcil serà adaptar-se a qualsevol tipus d'atenció que realitzi i perquè sigui de qualitat.

Els quatre estils tenen els seus pros i els seus contres. Algú de qualsevol estil pot tenir èxit en l'atenció al públic professional.

3.4. Altres possibles tipologies de clients

Presentem en aquest apartat una breu tipologia, diferent a l'anterior, de ciutadans que ens podem trobar i poden tenir una dificultat més gran a l'hora de gestionar-los:

- **Ciudadà polèmic**
 - Trets: provoquen discussió, pretenen portar sempre la raó, desconfien de les solucions que se li ofereixen, necessiten atenció preferent.
 - Situacions facilitadores: quan els fem perdre temps, quan no som atents o compressius, quan discutim amb ells, quan ens perceben insegurs.
 - Tractament: escoltar atentament, no discutir, aclarir dubte, parar-los atenció i que així ho percebin.
- **Ciudadà xerraire**
 - Trets: amistós, parlador, somrient, s'estén en les seves explicacions, repeteix discurs, seguretat aparent, necessita que s'estigui pendent d'ell, pot arribar a ser «pesat».
 - Situacions facilitadores: quan se l'atén amb molta preferència pot fer-nos perdre molt més temps del necessari en la visita.

- Tractament: ser amable però mantenir la distància, anar al gra, mantenir sobre ells la iniciativa i el lideratge de la conversa, dirigir les nostres preguntes a l'obtenció de respostes concretes, evitar seguir totes les seves bromes.

- **Ciudadà groller**
 - Trets: permanent mal humor, discuteix amb facilitat, dominant, agressiu i ofensiu.
 - Situacions facilitadores: davant de qualsevol punt de vista diferent del seu, sempre que consideri (i és molt sovint) que no se li tracta bé.
 - Tractament: ser cortès digui el que digui (recordant l'actitud assertiva), eludir la seva grolleria no donant-nos per al·ludits, argumentar sense fer cas de les seves provocacions.

- **Ciudadà setciències**
 - Trets: creu que ho sap tot, és molt exigent i tendeix a trobar defectes en tot, és molt orgullós i en ocasions es pot mostrar agressiu.
 - Situacions facilitadores: en situacions crítiques, quan hi ha diferents punts de vista.
 - Tractament: no llevar-li la raó ni discutir, quan s'equivoca mostrar-li amb discreció, mostrar-li la solució de manera que no s'ofengui, fins i tot fent-lo veure que ell ha aportat la idea, adaptar una actitud asserena i atempta, però no deixar-se dominar.

Una altra classificació que ajuda a entendre les diferents tipologies d'usuaris és la que distingeix en funció de l'estat o necessitat psicològica amb el qual es pot presentar un usuari a les nostres oficines davant nosaltres.

L'usuari **defraudat** intentarà expressar davant de l'empleat públic les seves expectatives que considera incomplides per part de l'Administració.

L'usuari **temperamental** únicament expressa de forma natural i no controlada la seva personalitat, en realitat no està molest amb l'Administració, simplement és la seva manera de comunicar-se.

L'usuari **clínic** pateix algun tipus de trastorn psicològic que li fa expressar-se de forma violenta cap al funcionari o d'una forma confusa i de difícil comprensió.

Finalment, existeix l'usuari **aprofitat** que el que pretén és, mitjançant una expressió amb certa violència o agressivitat verbal, aconseguir un benefici per a ell, desestabilitzant el funcionari.

3.5. Maneig de situacions difícils: assertivitat

Assertivitat

Com s'ha assenyalat anteriorment a l'hora de comunicar-nos podem fer-ho de diferents maneres respecte a la persona que tenim davant i ens escolta. Podem ser agressius, passius o assertius.

De les tres actituds ens interessa centrar-nos en la darrera, l'assertivitat, per ser la que ens situa en millor posició per garantir l'èxit de la comunicació en el maneig de situacions difícils.

Actuar assertivament significa que tu expresses el que vols i desitges d'una manera directa, honesta, i en una manera adequada que clarament indica el que es desitja de l'altra persona però mostrant respecte per aquesta. L'assertió és l'art d'expressar clarament i concisament els desitjos, necessitats i informació a una altra persona mentre siguis respectuós amb el punt de vista de l'altra persona.

Aquest estil té també unes característiques pròpies. Sol mostrar un comportament directe i ferm ja que el seu propòsit és una comunicació clara i directa sense ser ofensiva. Sol utilitzar-se missatges «jo» (desig, opino...), en els que indica amb claredat l'origen personal, que no impositiu, dels desitjos, opinions o sentiments. Utilitza una expressió social franca, postura relaxada, to de veu ferm i un espai interpersonal adequat. I sobretot, s'escolta l'altra persona, analitzant la seva perspectiva sobre el mateix tema a tractar.

Estil assertiu: les persones que es comuniquen de forma assertiva exposen els seus punts de vista mentre tenen en compte els dels altres; se situen al lloc de l'altre i transmeten aquesta capacitat empàtica. Entenen que la comunicació és cosa de dos i realitzen els seus plantejaments des d'una posició oberta i flexible. Són valorades positivament pels altres, fins i tot, encara que no accedeixin al que no consideren just.

Ser assertiu consisteix a demostrar fermesa i seguretat, respectant l'altre i tenint en compte els seus punts de vista i els seus plantejaments. Es tracta de dir el que pensem, el que volem que succeeixi, sense sentir-nos malament per dir-ho i sense fer que se senti malament l'altre.

Els professionals de l'administració han d'intentar comunicar-se de forma assertiva amb els usuaris, ja que és la forma més eficaç d'aconseguir que l'esmentada comunicació sigui positiva.

Ser assertiu i comunicar-se d'aquesta manera amb el públic significa:

- a) Exposar els nostres punts de vista, mentre tenim en compte els dels altres.

- b) Situar-nos al lloc de l'altre i transmetre aquesta capacitat empàtica.
- c) Entendre que la comunicació és cosa de dos i realitzar els nostres plantejaments des d'una posició oberta i flexible.
- d) Ser capaços de dir i de plantejar el que pensem, opinem i volem.
- e) Aconseguir negociar i arribar a acords viables.
- f) Protegir la nostra autoestima i respectar els altres.
- g) Tenir confiança i seguretat en nosaltres mateixos, i ser positius.
- h) Comportar-nos de manera madura i racional.

Un professional assertiu tracta els usuaris amb respecte als seus drets i necessitats, la qual cosa no vol dir ser servil ni dominant.

A més, un professional assertiu es tracta a si mateix també amb respecte: és capaç de dir el que vol i el que pensa, és capaç de donar la seva opinió i de negar-se a algunes peticions: **«l'usuari no sempre té raó, però cal permetre-li que s'equivoqui amb dignitat»**.

Per ser assertiu en la relació amb l'usuari, i en general amb qualsevol persona, és necessari:

1. Escoltar activament, és a dir, demostrar l'altra persona que ens hem assabentat d'allò que ens ha comptat.
2. Dir el que pensem o el que opinem.
3. Dir el que volem que succeeixi.

Què és una situació difícil?

L'usuari que ens visita o ens truca no sempre està de «bon humor». Poden succeir petits incidents que en ocasions li poden «treure de polleguera», ja no controla el seu estat i comença a proferir enormes retrets o a muntar un escàndol per una petita contrarietat.

El personal de contacte representa a la CAIB, la personifica a ulls de la ciutadania, fins i tot en els moments de tensió. En aquesta posició, l'important és que el funcionari sàpiga exercir un bon paper. És més important tenir un comportament adaptat a la situació que tenir un comportament que reflecteixi els nostres pensaments profunds.

La majoria dels incidents que poden produir-se en el nostre servei es deuen a insuficiències en l'organització, bé perquè no s'han previst els casos excepcionals, bé perquè l'expectativa que tenia l'usuari no era coincident amb la realitat. Tota situació problemàtica mereix ser analitzada per eliminar les fonts d'incidents. Els sistemes de qualitat interna tenen molta importància per millorar el servei.

La gravetat d'un incident pot ser completament modificada en la ment d'un usuari per la manera d'ocupar-se i tractar el problema. La imatge de la CAIB pot sortir reforçada d'una situació problemàtica que ha estat ben solucionada.

Com tractar ciutadans difícils?

En la situació en què un ciutadà estigui molt enfadat no és probable que es molesti a reconèixer les seves emocions negatives. La seva intenció bàsicament i senzillament serà fer alguna cosa per alleujar la seva còlera.

Davant d'aquesta situació de crispació no és fàcil que l'empleat públic sàpiga mantenir la calma especialment quan un se sent «atacat», no obstant això, és essencial **estar tranquil** per diverses raons:

- Si l'empleat públic reacciona davant de l'enuig del ciutadà amb un altre enuig, l'agressivitat creix i no s'aconsegueix res.
- Cal recordar que l'objectiu de l'administració pública és donar servei al ciutadà i que sense ciutadà no hi haurà a qui administrar i tampoc no tindrem feina. Per això, l'objectiu serà fer tot el possible per arreglar la situació i no provocar un aldarull tens.
- Si el nivell de tensió de la conversa no es calma, és probable que les acusacions s'excedeixin i passin a un pla personal que provocaria una nova escalada del conflicte.
- Les emocions negatives que hagin produït una situació conflictiva, poden tenir un trasllat injust en el tracte a altres usuaris o companys.
- Si caiem en estats de tensió de manera habitual, la salut es ressentirà (mal d'esquena, úlceres, hipertensió...).
- Les situacions de tensió «continguda» en el treball poden «explotar» a casa seva i amb la família.
- Perdre els nervis amb el ciutadà no forma part del treball de l'empleat públic pel que adonar-se que no ens hem pogut controlar ens provocarà sentiments negatius la resta del dia.

En definitiva, és fonamental, davant una situació difícil provocada per un usuari, estar el més relaxat possible. Per això, s'ha de respirar profund diverses vegades, assegurar-se de relaxar al màxim les espatlles i les mandíbules, i de què està calmat. Si perdem els nervis no ajudarem a resoldre el problema.

És important diferenciar entre una situació difícil i una persona difícil. En la situació difícil la persona que provoca la circumstància conflictiva ho serà temporalment i per un motiu específic (per exemple, per un incident concret). La persona difícil tindrà la característica que la seva manera general d'actuar serà «problemàtica» i no serà necessari que existeixi un desencadenant específic i clar.

Tècniques per afrontar reclamacions

En principi no és probable que sàpiga si la queixa o reclamació està justificada, si el ciutadà no ha entès amb claredat la situació o és una d'aquestes tipologies que gaudeix queixant-se.

Aquesta circumstància obligarà que sempre s'ha de començar de la mateixa manera: escoltar activament i sense interrompre perquè l'usuari es «desfogui» (especialment si dóna mostres d'agressivitat) fins que s'hagi calmat.

La comunicació no verbal serà clau a tot el procés, parlant en un to amistós i conciliador, mantenint el contacte visual i amb una postura corporal inclinada lleugerament cap a la persona i amb moviments de mans cordials i de cap assentint.

A continuació es presenta un senzill procediment per tractar amb un ciutadà, tant si la seva queixa és justificada com si no ho és:

1. Escolti atentament el que l'usuari diu i observi el que expressa a través de la seva actitud.
2. Plantegi algunes preguntes per comprendre bé el problema i per comprendre la importància que el tema pot tenir per a l'usuari.
3. Reformuli la reclamació de l'usuari i els fets que plantegen problemes.
4. Presenti excuses del servei o secció. Mostri que concedeix importància a la situació i que la comprèn.
5. Expressi les seves intencions, expliqui el que vostè farà per estudiar o suprimir el problema. Indiqui quines accions es duran a terme.

6. Doni-li les gràcies a l'usuari per haver donat informació ajudant-lo a eliminar definitivament aquest tipus de problemes.

És important no començar el discurs donant excuses («no és culpa meva» o «no sóc jo qui es va encarregar d'això»), en el moment que la persona s'està queixant no li importa de qui sigui la culpa; des de la seva perspectiva, la persona que li atén representa a l'Ajuntament o a la Conselleria. No s'ha de perdre temps en defensar-se o donar la culpa a un altre, és fora de lloc i el ciutadà que reclama no ens escoltarà. El més important és fer el que pugui (i que vegin que ho està fent) per arreglar les coses.

Una vegada la persona ha expressat tota la seva visió del problema, seria important preguntar-li que és el que li agradaria que fes el funcionari («Entenc el problema, què puc fer post vostè?»). El motiu fonamental de realitzar aquesta pregunta és que en moltes ocasions les persones poden voler coses diferents davant del mateix problema i fins i tot que l'únic que desitgen és «desfogar-se».

En cas que no pugui complaure la sol·licitud del ciutadà, serà bàsic oferir una alternativa el més propera a les circumstàncies del problema. Una tècnica útil seria oferir dos suggeriments i donar a triar. També és útil utilitzar la tècnica assertiva del «disc ratllat», repetint pausadament la mateixa frase diverses vegades fins que l'altra persona es calmi i després cercar una altra solució («el comprenc però no puc fer excepcions»).

En definitiva cal posar més atenció en el que podem fer, en lloc d'en el que no podem fer.

Les queixes o reclamacions que arriben per telèfon tenen algunes característiques pròpies:

- A algunes persones els resulta més fàcil reclamar per telèfon (sense rostre) que personalment.
- Pot ser que la persona hagi estat transferida a diversos telèfons i parlat amb diverses persones el que s'hagi anat elevat el nivell de tensió i que estigui a punt d'esclatar davant nosaltres.
- Moltes persones quan estan nervioses són més incoherents parlant per telèfon que cara a cara. Serà més difícil aclarir els fets.
- Com no existeix la possibilitat de veure's entre els interlocutors, la persona que es queixa no sabrà si vostè és assertiu o no fins que parli.

Per atendre reclamacions per telèfon, com hem indicat en els casos cara a cara, és especialment important estar tranquil i escoltar fins que s'hagi calmat. Altres accions importants són les següents:

- Tenir paper i bolígraf sempre a mà.

- Preguntar l'altra persona com s'anomena (demanar que el lletregi si no sap com s'escriu).
- En cas de necessitar abandonar el telèfon (per cercar alguna dada) preguntant-li si desitja esperar o si prefereix que el torni a trucar.
- No posar mai la mà sobre l'auricular mentre parla amb una altra persona.
- Expressi les seves intencions, expliqui el que vostè farà per estudiar o suprimir el problema. Indiqui quines accions es duran a terme.
- En cas que sigui necessari tornar a telefonar, cal dir quan i complir la paraula i trucar encara que només sigui per dir com van les coses.

No podem oblidar que davant qualsevol situació conflictiva que pugui sorgir en el treball la gestió emocional és fonamental. Manejar la respiració, controlar els pensaments negatius substituint-los per positius i visualitzar la situació futura, són accions clau per obtenir l'èxit.

Aquest procés d'atenció a les queixes i reclamacions es resumeix en dues paraules:

«ATENCIÓ I INTENCIÓ»

El funcionari mostra la seva atenció al problema de l'usuari i expressa la seva vigorosa intenció de fer el necessari.