

*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

ESPAI 2

Execució del pla de formació

- L'experiència de l'**Associació Empresarial d'Economia Social Dincat**
- L'experiència de **Creu Roja a Catalunya**
- L'experiència de l'**Escola del Sol**



*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

L'experiència de l'**Escola del Sol**

Canvi de model de gestió telefònica



*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

Estat inicial

- Canvi de model de gestió (Hèlios)
- Canvis en la tipologia i normativa relativa a serveis prestats
- De la gestió telefònica a l'atenció a l'alumne



*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

Tipologia incidències

- Trucades “circulars”
- Convertir trucades a correus
- Dificultat en registres informació
- Tasques reiteratives
- Dificultat tancament de la gestió



*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

Anàlisi de la situació

- Valoració en reunió tècnica setmanal
- Acord sobre recollida de dades
 - 1r formulari: anàlisi trucades / accions realitzades
 - 2n formulari: tipologia trucades / accions
 - Resposta a la primera o traspàs consulta?



*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

Formació equip tècnic

- Dues línies
 - Formació en gestió de casos (nou model). Recurrent
 - Formació en atenció al client - 12h



*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

Resultats formacions

- Formació en gestió de casos: anàlisi de casos, optimització Hèlios, mecanismes resolució demandes
- Formació en atenció al client: to i registre, orientació, espais, registres informació trucada...



*Espais simultanis d'intercanvi
d'experiències*

Conclusions

- Acord inicial i predisposició
- Trencar tòpics
- Anàlisi consensuada i detallada
- Formació qualitat i permanent
- Simplificació feina