

Gestione dei rischi, degli incidenti e dei reclami



Suggerimenti per il personale sulla gestione dei reclami

Istruzioni:



È essenziale che il personale sia in grado di implementare la normativa e le procedure sui reclami e sul feedback. Per gestire al meglio il vostro reclamo, i membri del personale avranno bisogno di ricevere alcune informazioni che vi riguardano.

La formazione del personale sulla gestione dei reclami è volta ad aumentare l'impegno e la fiducia nel sistema dei reclami, dimostrando allo stesso tempo che la direzione si impegna a garantirne il funzionamento.

Di seguito è riportato un opuscolo che illustra l'approccio dei quattro aspetti di un reclamo, disponibile anche in versione animata (il link si trova su iPDF). Entrambe le risorse possono essere utilizzate per l'induzione del personale e la sua formazione e servire da promemoria per il personale e incoraggiare le migliori pratiche.



Suggerimenti per il personale sulla gestione dei reclami

Non lasciatevi prendere dal panico

Non prendetela personalmente

Fate un respiro profondo

Ogni organizzazione che ha a che fare con i clienti dovrebbe essere aperta al feedback su come migliorare ulteriormente la qualità dei servizi offerti. Se ci pensate, tutti noi riteniamo di avere il diritto di reclamare se non siamo soddisfatti di un servizio ricevuto.

Un reclamo è solo uno dei modi in cui questo feedback può essere fornito.

Due cose che possono migliorare la vostra reazione iniziale sono mettersi nei panni della persona e ricordarsi di rispondere alla persona piuttosto che reagire al reclamo.

Un reclamo va visto come un'opportunità per incoraggiare le persone a dire quello che pensano, prestando attenzione a ciò che dicono e imparando dal loro feedback, senza allarmarsi troppo per il fatto di aver ricevuto un reclamo in primo luogo.

Rispettare la relazione

In considerazione del rapporto che si instaura con la persona che ha presentato il reclamo, è bene capire che il modo in cui si risponde al reclamo è importante quanto la possibile risoluzione.

Anche se non riuscite a risolvere completamente il reclamo, è fondamentale che la persona che lo ha presentato abbia la sensazione di essere stata ascoltata, che la sua opinione sia stata apprezzata e che abbiate fatto tutto il possibile per risolvere il problema. In questo caso, il processo è davvero importante quanto il risultato.



Come si risponde a un reclamo?

I quattro fattori per la risoluzione efficace dei reclami sono: Riconoscimento, Risposta, Azione, Scuse.

Riconoscimento

Per molti aspetti questo primo passo è il più importante, perché spesso influisce sul resto del processo. Dopo essere uscite dalla loro zona di comfort per sporgere un reclamo, le persone hanno bisogno di sentire che la loro preoccupazione e le conseguenze dell'accaduto contano per voi.

Non esiste un modo perfetto per dare un riconoscimento positivo e rispettoso in tutte le situazioni, ma alcuni passi fondamentali che possono aiutare includono il processo di 'APPRENDIMENTO' in cinque fasi:

Ascolto - Ascoltare sinceramente le preoccupazioni della persona senza interromperla. Cercare l'intenzione positiva che sta dietro al problema e al comportamento della persona.

Empatia - Usate il linguaggio del corpo e/o la voce per creare un ambiente in cui la persona si senta a proprio agio nel parlare con voi. Evitate di mettervi sulla difensiva e cercate di capire come questo può essere percepito.

Riconoscimento - Riconoscete il modo in cui la situazione ha colpito la persona che ha presentato il reclamo. Se pertinente, cercare di capire in che modo la risposta del servizio avrebbe potuto essere migliore.

Rettifica - Chiedete alla persona che ha presentato il reclamo in che modo si può riparare la situazione. Cosa sarebbe un buon risultato per lei?

Notifica - Comunicate tempestivamente e regolarmente alla persona interessata le misure che adotterete in risposta al suo reclamo, ma attenzione a non impegnarvi in promesse che non possono essere mantenute.

"Un buon riconoscimento fatto con rispetto, con il giusto linguaggio del corpo e con il tono giusto indica alla persona che non siete in opposizione e che ritenete legittimi i suoi sentimenti. Riconoscere significa convalidare le emozioni". G. Furlong La cassetta degli attrezzi per la risoluzione delle controversie



Risposta

In genere le persone vogliono sapere perché una determinata cosa è o non è successa o perché è stata presa una certa decisione. Questo è importante per la loro capacità di comprendere ed elaborare ciò che è accaduto e per procedere alla risoluzione del problema.

Le risposte devono includere una chiara spiegazione dell'evento/decisione rilevante per il problema sollevato.

Azione

Le persone si aspettano che risolvi il problema o che almeno che prendiate dei provvedimenti per risolverlo.

A volte non è possibile risolvere il problema, ma si può essere in grado di avviare azioni che contribuiranno a evitare che si ripeta. Questo può essere altrettanto importante per la persona, in quanto convalida la sua preoccupazione.

È buona norma concordare un piano d'azione con la persona che ha presentato il reclamo. Il piano dovrebbe includere aspetti quali:

- Cosa verrà fatto?
- Chi lo farà e quando?
- Come saranno comunicati i progressi?
- Come verificheremo che le cose siano in regola?

È consigliabile contattare la persona che ha presentato il reclamo per assicurarsi che sia soddisfatta dell'azione intrapresa. Questa può essere anche una buona occasione per chiedere un riscontro sulla loro esperienza del processo utilizzato per rispondere al reclamo.

Le azioni spesso non cancellano il passato, ma possono dimostrare che la preoccupazione sollevata è stata presa sul serio e offrire una rassicurazione sul fatto che è meno probabile che il problema si ripeta.

Scuse

Le scuse, se giustificate, possono essere parte o la totalità del risultato che le persone cercano di ottenere quando presentano un reclamo.

Occorre prestare attenzione a chi deve porgere le scuse e alla forma da assumere. Le scuse non devono essere particolarmente eleganti o esagerate, ma devono essere autentiche. Se da un lato le scuse autentiche possono essere un passo importante nella risoluzione di un reclamo, dall'altro le scuse mal formulate possono peggiorare la situazione.

Alcuni degli elementi chiave di una "buona" scusa sono:

- Tempestività



- Sincerità
- Essere precisi e diretti al punto
- Accettare la responsabilità di ciò che si è verificato e degli impatti causati
- Spiegare le circostanze e le cause (senza trovare scuse)
- Riassumere le azioni chiave concordate a seguito del reclamo.

Le scuse autentiche e tempestive sono una potente forza curativa e un modo per separare il passato dal futuro, mettere le cose a tacere e procedere con i nuovi accordi concordati.



Creare un registro

Assicuratevi di registrare tutti i reclami ricevuti, l'esito richiesto e l'accaduto. Se avete bisogno di trasmetterlo a qualcuno, assicuratevi che ciò avvenga in modo tempestivo e adeguato.