

## **OBSŁUGA KLIENTA W SYTUACJACH TRUDNYCH I KONFLIKTOWYCH**

### **INFORMACJE O SZKOLENIU:**

- Zadaniem szkolenia jest wyposażenie pracowników obsługi klienta **w urzędach i instytucjach publicznych** w niezbędne umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach, a także skoncentrowane jest na rozwijaniu **zdolności komunikacyjnych**.
- Spotkanie przygotowuje uczestników do skutecznego zarządzania konfliktami, budowania zaufania i utrzymania prawidłowych relacji z klientami, nawet w najbardziej wyjątkowych sytuacjach. Pozwoli to na trafną ocenę zachowania i przewidywanie możliwych konsekwencji np. gdy klient próbuje nagrywać rozmowę, ma zastrzeżenia co do realizacji swych praw, zachowuje się agresywnie, itp.
- Ważnym elementem szkolenia będą przedstawione problematyczne i stresujące sytuacje mogące w rzeczywistości wystąpić podczas pracy z klientami wraz z omówieniem możliwości zastosowania różnych ich rozwiązań.

### **CELE I KORZYŚCI:**

#### **Uczestnicząc w spotkaniu poznasz i rozwiniiesz swoje umiejętności w zakresie:**

- ✓ Skutecznej komunikacji w procesie obsługi klientów w administracji publicznej z uwzględnieniem sytuacji trudnych, konfliktowych.
- ✓ Aktywnego słuchania jako kluczowego elementu zrozumienia potrzeb klienta w trudnych chwilach.
- ✓ Zarządzania emocjami w tym rozwijanie technik łagodzenia napięć i budowania pozytywnego klimatu komunikacyjnego.
- ✓ Techniki skutecznej komunikacji w konflikcie.
- ✓ Budowania wspólnego rozwiązania czyli zachęcanie klienta do współpracy w poszukiwaniu konstruktywnego rozwiązania problemu oraz doskonalenie zdolności do negocjacji i budowania win-win w sytuacjach konfliktowych.
- ✓ Zarządzania agresją i trudnymi emocjami klienta.
- ✓ Zarządzania sobą w sytuacjach stresujących.

### **PROGRAM:**

#### **1. Trudne sytuacje w obsłudze klienta – przyczyny ich powstawania:**

- a. zachowania prowokujące postawę "trudny klient" - przyczyny powstawania;
- b. bariery i błędy w komunikowaniu się z klientem - analiza etapów obsługi klienta.

#### **2. Trudne sytuacje w praktyce oraz proces komunikacji w sytuacjach gdy Klient:**

- a. krytykuje obsługę;
- b. przyjmują postawę nadmiernych roszczeń;

- c. wyraża agresję słowną;
  - d. straszy swoją pozycją społeczną/ stanowiskiem;
  - e. atakuje urzędnika personalnie;
  - f. urzędnik lub klient chce nagrywać rozmowę.
- 3. Prawa obywatela a budowanie satysfakcji klienta poprzez reagowanie na ich zastrzeżenia:**
- a. zastosowanie standardów prowadzenia rozmów - taktyka zadawania pytań otwartych i zamkniętych;
  - b. rola stylu komunikacji w trudnej sytuacji;
  - c. proces komunikacji w pokierowaniu klientem w sytuacjach gdy klient ma zastrzeżenia do:
    - dostępu do informacji,
    - terminu załatwianej sprawy,
    - przestrzegania dobrych obyczajów,
    - informacji co do wymaganych dokumentów,
    - informacji co do odwołania się lub złożenia skargi.
- 4. Techniki asertywne - warsztat umiejętności reagowania na zachowania klientów:**
- a. stopniowanie reakcji na niepożądane zachowanie - komunikat asertywny;
  - b. technika mgły;
  - c. fakty kontra opinie;
  - d. generalizacja - jak reagować na nią;
  - e. aluzja - sposoby odkrywania ukrytych treści;
  - f. technika zdartej płyty.
- 5. Jak radzić sobie ze stresem?**
- a. szybkie techniki relaksacyjne w miejscu pracy;
  - b. stres, którego źródłem jest klient - jak sobie z nim radzić.
- 6. Dyskusja. Podsumowanie spotkania.**

#### **ADRESACI:**

Szkolenie skierowane jest do wszystkich pracowników administracji, którzy mają kontakt z klientami, a także do kadry zarządzającej urzędów, która odpowiada za obsługę klientów.

#### **PROWADZĄCA:**

Jako trener i konsultant od ponad 20 lat pomogła wielu osobom w rozwiązywaniu problemów na poziomie indywidualnym oraz firmowym. Realizowała szereg szkoleń dla jednostek samorządowych z zakresu m.in. obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej, rozwiązywania konfliktów, zarządzania zasobami ludzkimi. Swoją specjalistyczną wiedzę przekłada na praktyczne rozwiązania. Jest socjologiem o specjalności komunikacja społeczna i badanie rynku. Posiada Certyfikat Licensed International Coach and Consultant of Meta Recruitment and Selection of Employees (TM).

## Obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**26 stycznia 2023 r.** Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



**Cena: 439 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych. **Przy przesłaniu zgłoszenia do 5 stycznia 2024 r. promocyjna cena szkolenia to 399 zł netto/os.**

**CENA zawiera:** udział w profesjonalnym szkoleniu on-line, z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE DO KONTAKTU:

FRDL Małopolski Instytut Samorządu Terytorialnego i Administracji  
ul. Floriańska 31, 31-019, Kraków  
**Magdalena Stawiarska**, Kierownik zespołu ds. szkoleń  
tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,  
stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika,  
stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK  NIE

Certyfikat w formie: Elektronicznej e mail.....

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesać poprzez formularz zgłoszenia na [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) lub mailem na [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl) do 23 stycznia 2023 r.**

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_