

## **OBSŁUGA KLIENTA CUDZOZIEMCA, ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z UKRAINY**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Proponujemy Państwu udział w zajęciach podczas, którego omówimy zasady obsługi klientów i komunikacji interpersonalnej z uwzględnieniem prezentacji specyfiki komunikacji międzykulturowej, ze szczególnym uwzględnieniem kultury ukraińskiej. Zajęcia pozwolą lepiej zrozumieć własne skrypty kulturowe i to, jak warunkują one wzajemne kontakty oraz poznać zasady rozmowy z osobą dotkniętą traumą, kryzysem, w stresie.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Poznanie zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Poznanie barier utrudniających komunikację
- Poznanie roli emocji w komunikacji
- Poznanie wpływu kultury na relacje międzyludzkie
- Zapoznanie się z różnicami międzykulturowymi
- Poznanie sposobów przeciwdziałania uprzedzeniom i stereotypom
- Poznanie pozytywnych aspektów wynikających z pracy w międzykulturowym zespole
- Poznanie cech charakterystycznych dla kultury Ukrainy
- Poznanie sposobów komunikacji z osobą dotkniętą kryzysową sytuacją

### **PROGRAM:**

1. Wprowadzenie do tematyki szkolenia.
2. Komunikacja interpersonalna.
3. Model komunikacji dwustronnej.
4. Bariery komunikacyjne.
5. Bariery w relacji pracownik – klient.
6. Różnice wynikające z odmienności kultur.
7. Zakłócenia komunikacji z reprezentantami innych kultur.
8. Własne uwarunkowania kulturowe i ich wpływ na percepcję świata oraz przebieg komunikacji.
9. Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały.
10. Emocje.
11. Stosowanie argumentacji.
12. Dostosowanie komunikacji do kontekstu kulturowego klienta.
13. Kody komunikacyjne innych kultur.
14. Kultura Ukrainy.
15. Sytuacja kryzysowa.
16. Osoba w kryzysie, osoba z traumą.
17. Jak rozmawiać z osobą w trudnej sytuacji życiowej.
18. Przewycięzanie stereotypów i uprzedzeń także tych nieuświadomionych.
19. Podsumowanie szkolenia.

**ADRESACI:** Pracownicy zajmujący się obsługą klienta, pracownicy biur obsługi klienta, sekretariatów, pracownicy wydziałów ewidencji ludności, USC, pracownicy ośrodków pomocy społecznej.

**PROWADZĄCY:** Psycholog, coach, trener z 16-letnim doświadczeniem. Absolwentka psychologii ze specjalnością psychologia pracy, organizacji i zarządzania; pedagogiki i pracy socjalnej. Ukończyła Szkołę Coachingu w Instytucie Rozwoju Biznesu. Jest certyfikowanym coachem „The Practitioner Coach Diploma”, akredytowanym przez Noble Manhattan Coaching oraz International Institut of Coaching and Mentoring. Posiada certyfikat Zarządzanie projektami PRINCE2 na poziomie Foundation. Nauczyciel akademicki na kierunkach psychologicznych w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu i ŁWSH w Żarach. Tworzy gry szkoleniowe rozwijające kompetencje miękkie oparte na wiedzy z zakresu psychologii i wykorzystuje je podczas szkoleń. Specjalizuje się w szkoleniach z rozwijania kompetencji menedżerskich, a także m.in. z zakresu: budowania zespołu, komunikacji interpersonalnej, asertywności, motywowania, automotywacji, autoprezentacji, wizażu, etykiety biznesowej i towarzyskiej, radzenia sobie ze stresem, równowagi między pracą a życiem osobistym, rozwiązywania konfliktów, treningu interpersonalnego, zarządzania sobą w czasie, wspierania rozwoju, coachingu, wyzwiania kreatywności, negocjacji, pedagogiki i wychowania.

## Obsługa klienta cudzoziemca, ze szczególnym uwzględnieniem klientów z Ukrainy



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**13 czerwca 2022 r.** Szkolenie w godzinach 10.00-14.30



**Cena: 349 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA zawiera:** udział w profesjonalnym szkoleniu on-line,  
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia,  
możliwość konsultacji z trenerem.

**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

Proszę o certyfikat w formie: Papierowej   
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 przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) do 7 czerwca 2022 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 \_\_\_\_\_