

## ETYKIETA ZAWODOWA I SAVOIR VIVRE W PRACY URZĘDNIKA

### WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Etykieta zawodowa określa zakres umiejętności niezbędny do profesjonalnego reprezentowania instytucji w której jesteście zatrudnieni. W trakcie proponowanych zajęć omówimy reguły savoir-vivru w zakresie precedencji, przedstawienia siebie i innych, podejmowania gości czy też komunikacji telefonicznej i elektronicznej. Dzięki udziałowi w proponowanym szkoleniu, uczestnicy wzmocnią swoją pewność w zakresie codziennych kontaktów z interesantami, gośćmi instytucji czy współpracownikami. Proponowane zajęcia będą miały formułę warsztatową, w trakcie zajęć zaplanowaliśmy liczne ćwiczenia indywidualne i grupowe.

### CELE I KORZYŚCI:

- Uzyskanie praktycznej wiedzy i umiejętności związanych ze współczesnymi regułami profesjonalnego savoir-vivru.
- Wzmocnienie pewności siebie uczestników w codziennych kontaktach z interesantami, gośćmi instytucji, współpracownikami.
- Rozwinięcie umiejętności zachowania w trudnych i nietypowych sytuacjach.

### PROGRAM:

#### 1. Fundamentalne zasady savoir-vivre w pracy:

- Etykieta biznesu a etykieta towarzyska – różnice i elementy wspólne.
- Precedencja – zasady pierwszeństwa w codziennych sytuacjach zawodowych.
- Reguły etykiety obowiązującej w urzędach.

#### 2. Powitania, przedstawianie siebie i innych:

- Formy powitań z uwzględnieniem precedencji w różnych sytuacjach zawodowych.
- Przedstawianie siebie i innych w sytuacjach zawodowych.
- Właściwe tytułowanie w kontaktach służbowych.
- Propozycja przejścia na ty (kto, w jaki sposób i kiedy może wyjść z inicjatywą).

#### 3. Podejmowanie gości w instytucji:

- Zasady zachowania przy recepcji, w sekretariacie, w windzie, na korytarzu, w szatni, na schodach.
- Small talk – sztuka małej rozmowy.
- Reguły zajmowania miejsc przy stole konferencyjnym.
- Podawanie poczęstunku gościom – przyjmowanie zamówień i serwowanie napojów.
- Spotkania online – zasady savoir-vivre i dobre praktyki.

#### **4. Etykieta komunikacji telefonicznej i elektronicznej:**

- Trudne sytuacje przez telefon – sposoby radzenia sobie z nimi.
- Najczęstsze gafy telefoniczne.
- Wideokonferencje – zasady.
- Zwroty grzecznościowe w korespondencji.
- Netykieta – sztuka komunikacji elektronicznej.

#### **5. Służbowy dress code – co, kiedy i jak nosić do pracy:**

- Style ubioru do pracy – formal dress, business casual, smart casual.
- Fryzura, makijaż, dodatki stosowne w pracy.
- Złodzieje wizerunku. Jakich błędów unikać?
- Kolory, fasony oraz wzory wskazane i niewłaściwe podczas spotkań online.

#### **6. Sesja pytań i odpowiedzi.**

#### **ADRESACI:**

Urzędnicy, mający na co dzień kontakt z klientami i gośćmi urzędu, dyrektorzy urzędów i placówek edukacyjnych, pracownicy biura zarządu, sekretarki i asystentki, pracownicy instytucji i placówek administracji publicznej, wszyscy zainteresowani tematem etykiety zawodowej.

#### **PROWADZĄCY:**

Trener profesjonalnego wizerunku, etykiety biznesu, komunikacji i autoprezentacji z wieloletnim doświadczeniem. Na co dzień pomaga urzędnikom, pracownikom wszystkich szczebli oraz przedsiębiorcom zwiększać zawodową i osobistą skuteczność raz budować wiarygodność w oczach klientów i współpracowników. Uczy komunikacji przez profesjonalne zachowanie i wygląd oraz budowania marki osobistej w oczach klientów i współpracowników. Posiada dwunastoletnie doświadczenie zawodowe w biznesie m.in. w branży farmaceutycznej i medycznej, gdzie zdobyła praktyczne doświadczenie w biznesowej komunikacji, budowaniu i utrzymywaniu długofalowych relacji z klientami, sprzedaży i negocjacjach. Ponadto, prowadziła zajęcia z Personal Brandingu na Uniwersytecie Warszawskim oraz z Estetyki w Wyższej Szkole Inżynierii i Zdrowia. Od 2006 roku prowadzi szkolenia z doskonalenia kompetencji interpersonalnych i osobistych takich jak: komunikacja, etykieta w biznesie, sztuka dyplomacji, obsługa klienta, savoir-vivre, etykieta ubioru, dress code, autoprezentacja, budowanie własnej marki, asertywność, wystąpienia publiczne, radzenie sobie ze stresem, profesjonalny sekretariat i recepcja. Ponadto, doradza w zakresie wizerunku biznesowego i osobistego uwzględniając ubiór, zachowanie i mowę ciała. Przekazywane wskazówki dostosowuje do osobowości oraz pozycji zawodowej klienta. Jako ekspert zapraszana jest do programów telewizyjnych (m.in. TVN, TVP2, TV Biznes, Polsat) oraz radiowych (m.in. Polskie Radio PR1, Trójka, Euro Radio, Radio dla Ciebie, Eska Rock). Współpracuje z prasą i portalami internetowymi, pisząc artykuły na temat wizerunku, etykiety i marki osobistej (m.in. Polska The Times, Uroda, Olivia, Nowa Sprzedaż, Szef Sprzedaży, HR First Magazine, portfel.pl, portaldlasekretarek.pl, wp.pl, onet.pl).



## Etykieta zawodowa i savoir vivre w pracy urzędnika



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**9 listopada 2022 r.**

Szkolenie w godzinach 9:00 – 15:00



**Cena: 349 PLN netto/os. przy zgłoszeniu do 9 października;  
389 PLN netto/os. przy zgłoszeniu po 9 października**

Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu stacjonarnym,  
materiały szkoleniowe w wersji papierowej, lunch i przerwy kawowe,  
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 przesłanie faktury i certyfikatu 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.

**Zgłoszenia należy dokonać poprzez wypełnienie formularza  
na stronie [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) do 2 listopada 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 \_\_\_\_\_

