

## PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W ADMINISTRACJI

### WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Praca w administracji publicznej nieodłącznie związana jest z **obsługą klienta (interesanta)**. Codzienna praca może powodować fizyczne ale i emocjonalne zmęczenie, które może objawiać się apatią, brakiem uprzejmości czy obojętnością. Zapraszamy na szkolenie, w trakcie którego dowiecie się Państwo **jak rozładować napięcie i poradzić sobie w rozmowie z klientem w trudnych sytuacjach** ale przede wszystkim jak profesjonalnie prowadzić obsługę klienta.

### CELE I KORZYŚCI:

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji niezbędnych do skutecznej obsługi klienta.

#### Po szkoleniu uczestnik będzie:

- Umiał **skutecznie przeprowadzić rozmowę z klientem** w dziale obsługi interesanta na żywo, przez telefon i online.
- Umiał skutecznie **rozładować napięcie w trudnych sytuacjach**.
- Umiał **poradzić sobie w trudnych sytuacjach** związanych z obsługą agresywnego klienta.
- Umiał **stosować komunikację asertywną**.

### PROGRAM:

#### 1. Analiza sytuacji i kompetencji uczestnika szkolenia:

- Test kompetencji (Bill Raddin).
- Test osobowości (Florenc Littauer).
- Test autoanalizy mocnych i słabych stron (John Whitmore).
- Aktualne wyzwania na zajmowanym stanowisku.

#### 2. Profesjonalna obsługa klienta:

- Reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta.
- Wpływ kultury organizacyjnej na obsługę klienta.
- Psychologia potrzeb – wpływ na zachowanie i komunikowanie się klienta.
- Badanie i zaspakajanie właściwych potrzeb klientów.
- Pierwsze minuty w kontakcie z klientem (zachowanie, mimika, gesty, komunikacja werbalna i pozawerbalna, budowanie relacji).
- Emocje w obsłudze klienta.

#### 3. Skuteczna komunikacja w obsłudze klienta:

- Podstawy skutecznej komunikacji (zasady i schematy skutecznego porozumiewania się, komunikacja otwarta, komunikacja bez barier).
- Typy osobowości (w komunikacji i w zachowaniu interesanta - Model DISC).
- Sztuka dawania i odbierania informacji zwrotnej.
- Radzenie sobie ze stresem w komunikacji z klientem.

#### 4. Trudne sytuacje w obsłudze klienta:

- Obsługa klienta w trudnej sytuacji (wynikające z zachowania klienta).
- Konflikty przy obsłudze klienta (sposoby ich zapobiegania/rozwiązywania, koło źródeł konfliktów Tomasza Moor'a).
- Asertywność w praktyce.
- Procedura stopniowania reakcji (Model Pamelii Butler).

#### 5. Obsługa klienta - online/telefon:

- Efektywna obsługa klienta drogą elektroniczną.
- Efektywna obsługa klienta przez telefon.

#### 6. Case Study wybranych sytuacji przez uczestników szkolenia.

### ADRESACI:

Pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, Pracownicy OPS, PCPR, DPS, Kuratorzy sądowi, Pracownicy straży miejskiej, policji, straży pożarnej, pogotowia, Dyrektorzy szkół, nauczyciele, Osoby zajmujące się bezpośrednią obsługą klienta.

### PROWADZĄCY:

**20 lat doświadczenia** w zarządzaniu zasobami ludzkimi **na różnych stanowiskach kierowniczych w instytucji publicznej oraz biznesu**. W ostatnich latach wspiera prezesów, menedżerów, członków zespołów instytucji oraz firm z różnych branż w realizacji ich celów prywatnych i zawodowych poprzez szkolenia, coaching, mentoring, testy DiSC. **Specjalizuje się w kompetencjach menedżerskich, kompetencjach miękkich, efektywności**. Certyfikowany Trener Biznesu i Rozwoju Osobistego, Coach ACC ICF, DiSC Trainer & Facilitator, HR Business Partner, **Specjalista ds. efektywności**.

## Profesjonalna obsługa klienta w administracji



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**7 lutego 2022 r.**

Szkolenie w godzinach 10:00 – 15:00



**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 3 lutego 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 \_\_\_\_\_

