

OBSŁUGA KLIENTA W SYTUACJACH TRUDNYCH

INFORMACJE O SZKOLENIU:

Proponujemy Państwu spotkanie, które zostało zaplanowane przez naszego eksperta w taki sposób, aby ułatwić pracę osób obsługujących klienta poprzez rozwijanie ich umiejętności interpersonalnych ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania technik asertywnych w sytuacjach trudnych, konfliktowych oraz radzenia sobie ze stresem. Nasza platforma na której będzie realizowane szkolenia umożliwi Państwu kontakt z trenerem, a także wymianę doświadczeń wśród uczestników.

CELE I KORZYŚCI:

- Zwiększenie umiejętności skutecznej komunikacji w procesie obsługi klientów w administracji publicznej z uwzględnieniem sytuacji trudnych, konfliktowych. Profesjonalizacja umiejętności interpersonalnych.
- Poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem.
- Poznanie wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta.
- Umiejętność kierowania procesem obsługi klienta w kierunku budowania satysfakcji klienta.
- Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.
- Wykorzystanie metod asertywnych w relacji z klientem.
- Poznanie metod redukcji stresu.

PROGRAM:

- 1. Trudne sytuacje w obsłudze klienta - przyczyny ich powstawania:**
 - a. Zachowania prowokujące postawę "trudny klient".
 - b. Bariery i błędy w komunikowaniu się z klientem.
 - c. Rozpoznanie własnego preferowanego stylu rozwiązywania konfliktów.
- 2. Zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów:**
 - a. Rola stylu komunikacji w trudnej sytuacji.
 - b. Proces komunikacji w pokierowaniu klientem w sytuacjach trudnych:
 - klient krytykuje obsługę,
 - klient przyjmuje postawę nadmiernych roszczeń,
 - klient wyraża agresję słowną,
 - klient straszy swoją pozycją społeczną/stanowiskiem,
 - klient atakuje urzędnika personalnie.
 - c. Budowanie satysfakcji klienta poprzez reagowanie na zastrzeżenia klientów.
- 3. 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.
- 4. Jak radzić sobie ze stresem?**
 - a. Szybkie techniki relaksacyjne w miejscu pracy.
 - b. Stres, którego źródłem jest klient - jak sobie z nim radzić.

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. zarządzania zasobami ludzkimi, opisywania i wartościowania stanowisk pracy. 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



Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium on line.**



20 maja 2022 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



Cena: 339 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, 31-019, Kraków
Magdalena Stawiarska, Kierownik zespołu ds. szkoleń
tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, 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

oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.mistia.org.pl

do 17 maja 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 _____