

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE - OBSŁUGA BEZ BARIER

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. W szkoleniu zostały również uwzględnione zagadnienia dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Uczestnicy wykorzystując swój potencjał zawodowy będą efektywnie stosować techniki komunikacji oraz zwiększą świadomość swoich mocnych stron.

CELE I KORZYŚCI:

- Celem szkolenia jest rozwój kompetencji niezbędnych do skutecznej obsługi klientów z uwzględnieniem standardów praktykowanych w administracji publicznej oraz uwrażliwienie na indywidualne potrzeby klientów.
- Poznanie standardów prawidłowej obsługi klienta, w tym klientów ze specjalnymi potrzebami.
- Zwiększenie umiejętności interpersonalnych. Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.
- Poznanie technik radzenia sobie z barierami, emocjami w procesie budowania życzliwej komunikacji z klientem.
- Poznanie wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta.
- Umiejętność kierowania procesem obsługi klienta w kierunku budowania satysfakcji klienta.

PROGRAM:

- 1. Najlepsze standardy obsługi klienta - budowanie wizerunku Urzędu:**
 - a. Składniki efektywnej obsługi klienta.
 - b. Trójkąt satysfakcji klienta – wymogi zapewniające satysfakcję klienta.
- 2. Elementy sukcesu w obsłudze klienta - rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej:**
 - a. Proces komunikacji w pokierowaniu klientem.
 - b. Czego unikać w komunikacji, czyli zachowania blokujące porozumienie.
 - c. Postawy i zachowania, kształtujące nastawienie rozmówcy – ćwiczenia praktyczne.
- 3. Obsługa klienta online:**
 - a. Jak spełnić oczekiwania klientów.
 - b. Błędy w obsłudze online.
- 4. Profesjonalna obsługa klienta z ze szczególnymi potrzebami:**
 - a. Bariery w obsłudze Klienta z niepełnosprawnością.
 - b. Standardy interpersonalne w obsłudze klienta ze szczególnymi potrzebami.
 - c. Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością:
 - ruchową,
 - wzrokową,
 - słuchową,
 - psychiczną.
- 5. Trudne emocje w obsłudze klienta:**
 - a. Techniki radzenia sobie z emocjami w obsłudze klienta.
 - b. Jak radzić sobie z emocjami klienta.

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).

Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie - obsługa bez barier



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



7 października 2022 r. Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



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

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 do 4 października 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 _____