

OBSŁUGA KLIENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

WAŻNE INFORMACJE:

Przedmiotem proponowanego szkolenia jest kompleksowe zaprezentowanie zagadnień, mających na celu przygotowanie uczestników do profesjonalnej, bezpiecznej i empatycznej obsługi klientów z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami.

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- rozpoznać najważniejsze potrzeby klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności,
- stosować podstawowe zasady savoir-vivre'u w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami,
- unikać zachowań, które mogą zostać odebrane jako nietaktowne, wykluczające lub nadopiekuńcze,
- dobrać sposób komunikacji do potrzeb klienta, w tym klienta z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, ruchu, w spektrum autyzmu lub w kryzysie zdrowia psychicznego,
- reagować spokojnie i profesjonalnie w trudnych sytuacjach obsługowych,
- lepiej rozumieć znaczenie dostępności w codziennej pracy instytucji publicznej.

CELE I KORZYŚCI:

- Zwiększenie pewności siebie w kontakcie z klientami z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami.
- Nabycie umiejętności, jak pytać o potrzeby klienta i jak oferować pomoc bez naruszania jego godności.
- Poznanie praktycznych zasad komunikacji z różnymi grupami klientów.
- Ograniczenie ryzyka nieporozumień, skarg i sytuacji konfliktowych.
- Poprawienie jakości obsługi klienta w instytucji.
- Wzmocnienie wizerunku instytucji jako miejsca otwartego, dostępnego i przyjaznego dla wszystkich.
- Poznanie konkretnych przykładów zachowań, zwrotów i rozwiązań, które można zastosować od razu po szkoleniu.

PROGRAM:

1. Kluczowe zasady (savoir – vivre) w obsłudze klientów z niepełnosprawnością, szczególnymi potrzebami:
 - Kim jest klient z niepełnosprawnością, a kim osoba ze szczególnymi potrzebami?
 - Najważniejsze zasady savoir-vivre'u w kontakcie z klientem.
 - Jak zapytać o potrzebę wsparcia, żeby nie naruszyć godności klienta?
 - Jak budować dobrą relację od pierwszego kontaktu?
 - Czego obawiają się pracownicy obsługi klienta w kontakcie z osobą ze szczególnymi potrzebami?
 - Czego nie robić, nawet jeśli chcemy pomóc?
 - Najczęstsze błędy w obsłudze klienta: nadopiekuńczość, wyręczanie, mówienie do osoby towarzyszącej, ocenianie.
 - Stereotypy dotyczące osób z niepełnosprawnościami i ich wpływ na jakość obsługi.
2. Obsługa różnych grup klientów – praktyczne wskazówki:
 - Klienci z niepełnosprawnością wzroku: jak udzielać informacji, jak wskazywać drogę, jak wspierać przy podpisywaniu dokumentów?

- Osoby niesłyszące i słabosłyszące: zasady komunikacji, proste komunikaty, kontakt pisemny, pętla indukcyjna, tłumacz PJM, komunikatory.
 - Osoby z trudnościami w mówieniu lub korzystające z komunikacji alternatywnej: jak zadawać pytania, jak dać czas na odpowiedź, jak nie przyspieszać rozmowy?
 - Klienci w spektrum autyzmu: jak ograniczyć stres, hałas i nadmiar bodźców, jak jasno przekazywać informacje?
 - Klienci w kryzysie zdrowia psychicznego: jak zachować spokój, jak prowadzić rozmowę, czego unikać?
 - Osoby z niepełnosprawnością ruchową: najważniejsze zasady kontaktu, przestrzeń obsługi, rozmowa z osobą poruszającą się na wózku.
 - Osoby starsze i klienci z czasowymi trudnościami: wolniejsze tempo rozmowy, jasne instrukcje, cierpliwość i upewnienie się, że klient zrozumiał informację.
3. Trudne sytuacje w obsłudze klienta – przykłady i dobre praktyki:
- Co zrobić, gdy nie wiemy, jak pomóc klientowi?
 - Jak reagować, gdy klient jest zdenerwowany, zagubiony lub potrzebuje więcej czasu?
 - Jak prowadzić rozmowę, gdy klient nie rozumie procedury lub dokumentu?
 - Jak wyjaśniać trudne informacje prostym językiem?
 - Jak zapewnić klientowi poczucie bezpieczeństwa i sprawczości?
 - Przykłady dobrych i złych komunikatów w obsłudze klienta.

ADRESACI:

Pracownicy instytucji publicznych - administracji publicznej, jednostek samorządu terytorialnego, koordynatorzy ds. dostępności, pracownicy wydziałów obsługi klienta jsfp.

PROWADZĄCY:

Ekspert ds. dostępności, Trener, Audytor. Długoletni Członek Zarządu i Dyrektor Agencji Zatrudnienia Fundacji Aktywizacja. Posiada 20-letnie doświadczenie w pracy w organizacjach pozarządowych zajmujących się aktywizacją zawodową osób z niepełnosprawnościami. Współpracuje z pracodawcami w zakresie realizacji projektów dostępnościowych, adaptacji i przystosowywania miejsc pracy, zarządzania różnorodnością. Jest autorem publikacji „Komunikacja bez barier - praktyczny poradnik kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami” oraz „Dostępność szansą dla biznesu”.

Obsługa klienta z niepełnosprawnością i szczególnymi potrzebami



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium online.



17 lipca 2026 r.

Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



Cena: 479 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do **3 lipca 2026 r.** cena wynosi: **429 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu online z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE

DO

KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego, MISTiA
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

(dane do faktury)

Nazwa i adres nabywcy

NIP Nabywcy

Nazwa i adres odbiorcy

NIP 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

Faktura zostanie wystawiona jako faktura ustrukturyzowana w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).

Uwagi:

Proszę o przesłanie 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 oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przestać do 10 lipca 2026 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 faktury w KSeF.**

Podpis osoby upoważnionej _____