

## **KLIENT W URZĘDZIE – PROFESJONALNA I EMPATYCZNA OBSŁUGA KLIENTA W ERZE WYSOKICH OCZEKIWAŃ SPOŁECZNYCH**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

- Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie wymaga dziś nie tylko znajomości procedur, lecz także umiejętnego reagowania na emocje, wysokie oczekiwania i sytuacje konfliktowe.
- Podczas szkolenia uczestnicy poznają praktyczne techniki komunikacji, deeskalacji napięcia, stawiania granic oraz przekazywania trudnych i negatywnych informacji. Zajęcia pomogą lepiej radzić sobie z klientami roszczeniowymi, zdenerwowanymi, wycofanymi, a także z seniorami, cudzoziemcami i osobami z niepełnosprawnościami. Uczestnicy otrzymają również narzędzia wspierające zachowanie spokoju, ograniczanie stresu i budowanie profesjonalnego, empatycznego wizerunku urzędu. Szkolenie poprowadzi psycholożka z wieloletnim doświadczeniem w pracy w administracji, w tym na stanowiskach kierowniczych.

### **CELE I KORZYŚCI:**

#### **Po ukończeniu szkolenia będziesz potrafił/a:**

- Czuć się pewnie w bezpośrednich, wymagających kontaktach z klientami dzięki dogłębnemu zrozumieniu zasad komunikacji i ich świadomemu i konsekwentnemu stosowaniu w praktyce.
- Dostosować najefektywniejsze techniki komunikacji do klientów z uwzględnieniem ich specyficznych potrzeb, wieku, kanałów komunikacji.
- Radzić sobie z klientem zdenerwowanym już na wejściu – opanować techniki deeskalacji i spokojnego kierowania rozmową.
- Zadawać i odpowiadać na pytania, zachowując profesjonalizm, ale nie eskalując konfliktu.
- Przekazywać informacje, by klient czuł się potraktowany sprawiedliwie, nawet jeśli decyzja jest negatywna.
- Nie przenosić napięcia z klienta na klienta lub na siebie.
- Świadomie budować empatyczny, ale zarazem spójny i profesjonalny wizerunek urzędu i urzędnika, unikając częstych, nieświadomie popełnianych błędów w obsłudze.

### **PROGRAM:**

#### **Moduł 1. Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie:**

- Co faktycznie działa w kontakcie z klientem – sprawdzone techniki.
- Piramida potrzeb klienta w praktyce urzędowej: jak odróżnić to, co deklaruje, od tego, czego naprawdę oczekuje.
- Pierwsze wrażenie jako narzędzie budowania zaufania – praktyczne wskazówki.
- Trzy poziomy satysfakcji klienta (proceduralna, merytoryczna, psychologiczna) – jak osiągnąć wszystkie trzy w jednym kontakcie.

#### **Moduł 2. Komunikacja, która daje efekty:**

- Aktywne słuchanie i zadawanie pytań – ćwiczenia z realnymi przykładami z urzędów.

- Język korzyści: jak formułować komunikaty, by klient poczuł się uczciwie potraktowany nawet przy decyzji negatywnej.
- Model „4 uszu” w wersji skróconej – praktyczne zastosowanie w rozmowach interesantem.
- Mail, telefon, bezpośrednia rozmowa – jak unikać typowych błędów.

### **Moduł 3. Trudne sytuacje w obsłudze interesantów:**

- Typologia klientów – ale w wersji praktycznej: jakich reakcji użyć wobec kłótliwego, milczącego czy roszczeniowego klienta.
- Asertywność z klasą – jak jasno stawiać granice, nie tracąc wizerunku urzędu.
- Jak obsłużyć klienta „specjalnego” – cudzoziemca, seniora, osobę z niepełnosprawnością.
- Techniki radzenia sobie z emocjami i stresem – miniwarsztat redukcji napięcia.
- Jak zapobiegać wypaleniu: proste narzędzia, które można zastosować od razu po szkoleniu.

### **ADRESACI:**

- Pracownicy administracji mający bezpośredni kontakt z klientem.
- Pracownicy urzędów, którzy chcą podnieść jakość obsługi klientów i usprawnić codzienne kontakty.
- Osoby, chcące **uniknąć typowych błędów w komunikacji**, zachować spokój w trudnych sytuacjach i zwiększyć satysfakcję klientów.

### **PROWADZĄCA:**

psycholożka społeczna, trenerka komunikacji i dyplomacji z 20-letnim doświadczeniem w pracy z administracją publiczną oraz sektorem biznesowym. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu etykiety zawodowej, komunikacji z klasą, asertywności oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Zrealizowała setki godzin warsztatów dla urzędników różnych szczebli – od pracowników obsługi klienta po kadrę kierowniczą. Łączy wiedzę psychologiczną z praktyką zawodową – przez ponad 10 lat pracowała etatowo w strukturach administracyjno-biurowych, przechodząc drogę od sekretariatu do stanowisk kierowniczych. Dzięki temu doskonale rozumie realia pracy w urzędzie – zarówno wyzwania komunikacyjne, jak i oczekiwania związane z zachowaniem profesjonalizmu i spokoju w kontakcie z obywatelem. Ukończyła m.in. studia magisterskie z psychologii społecznej oraz zarządzania i marketingu, a także szereg specjalistycznych kursów: z protokołu dyplomatycznego, etykiety biznesowej, komunikacji interpersonalnej, dialogu motywującego, podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach i autoprezentacji. Jej podejście oparte jest na empatii, konkretnych narzędziach i psychoedukacji bez napięcia – uczestnicy cenią ją za jasność, bezpieczeństwo i wysoką kulturę osobistą. Szkolenia prowadzi w sposób angażujący, zrozumiały i dostosowany do realiów pracy urzędnika – z dużym szacunkiem dla wyzwań, z jakimi mierzą się pracownicy administracji na co dzień.

## INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

**Klient w urzędzie – profesjonalna i empatyczna obsługa klienta w erze wysokich oczekiwań społecznych**



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**15 października 2026 r.**

Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



**Cena: 489 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do 1 października 2026 r. cena wynosi: 449 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA zawiera:**

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat.

**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](mailto:szkolenia@mistia.org.pl)

### DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

(dane do faktury)

**Nazwa i adres nabywcy**

**NIP Nabywcy**

**Nazwa i adres odbiorcy**

**NIP Odbiorcy**

**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](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) lub mailem na [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl) do 8 października 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** .....