

WIZERUNEK URZĘDU. JAK SKUTECZNIE PROMOWAĆ URZĄD I JAK KOMUNIKOWAĆ SIĘ Z MIESZKAŃCAMI RÓWNIEŻ W TRUDNYCH SYTUACJACH?

 Fundacja Rozwoju
Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regułskiego

SZKOLENIA ON-LINE

CELE I KORZYŚCI:

Przekazanie wiedzy na temat budowania pozytywnego wizerunku urzędu (miasta, gminy itp.) oraz instytucji publicznych, a także wskazanie, w jaki sposób wizerunek urzędu i instytucji przekłada się na satysfakcję mieszkańców danego obszaru i osób korzystających z usług. Opinia otoczenia na temat jakości usług świadczonych przez urząd i instytucję ma bezpośredni wpływ na postrzeganie przez mieszkańców jakości życia w danym miejscu – stąd warto dowiedzieć się, jak badać nastoje mieszkańców, jak planować działania poprawiające wizerunek i jak wdrażać w życie projekty podnoszące jakość życia.

Uczestnicy zajęć otrzymają praktyczną wiedzę na temat organizacji i realizacji projektów związanych z budowaniem wizerunku urzędów (miasta, gminy) oraz instytucji publicznych. Poznają użyteczne narzędzia diagnozowania aktualnego wizerunku oraz metody wspomagające pracę nad promocją urzędu i instytucji oraz komunikacją z mieszkańcami.

Szkolenie ma w dużej części charakter warsztatowy, jest wsparte szeregiem praktycznych przykładów i wskazówek.

PROGRAM:

- 1. Diagnoza aktualnego wizerunku Urzędu (miasta, gminy). Metody i narzędzia:**
 - Audyty wizerunku Urzędu i badanie opinii mieszkańców.
 - Badania ilościowe i jakościowe. Metody badawcze, konstrukcja scenariusza, dobór próby. Kogo, o co i w jaki sposób zapytać?
 - Grupy focusowe i wywiady indywidualne. Organizacja i moderacja spotkania.
 - Inne możliwości i instrumenty badania jakości pracy urzędu. Praktyczne wskazówki i przykłady.
- 2. „Jak cię widzą, tak cię piszą”, czyli jak dbać o pozytywny wizerunek Urzędu.**
 - Urząd jako przedstawiciel sektora usług.
 - Urząd z ludzką twarzą. Pracownicy Urzędu i ich wpływ na wizerunek.
 - Tajemniczy klient, czyli audytor w urzędzie.
 - Standaryzacja procesów obsługi klienta metodą na podnoszenie jakości usług świadczonych przez Urząd.
- 3. Planowanie działań informacyjnych i promocyjnych Urzędu w trudnych sytuacjach.**
 - Koronawirus w Polsce i na świecie. Komunikacja z mieszkańcami w dobie epidemii.
 - Wsparcie miast i gmin dla lokalnego biznesu. Fundusze, ulgi, udogodnienia.
 - Rozwiązania europejskich samorządów wobec epidemii koronawirusa.
 - Komunikacja z mieszkańcami w czasie kwarantanny. Kreatywne wykorzystanie nowoczesnych kanałów komunikacji.
 - Obsługa klientów w czasie zagrożenia

**ADRESACI:**

Zajęcia kierowane są do pracowników instytucji publicznych, organizacji pozarządowych oraz pracowników administracji samorządowej, głównie do jednostek odpowiedzialnych za promocję, wizerunek urzędu (miasta, gminy itp.), komunikację z mieszkańcami, ocenę poziomu satysfakcji mieszkańców i wdrażanie projektów wpływających na podnoszenie jakości usług świadczonych przez urząd lub instytucję.

i kwarantanny. Twój urząd wciąż tu jest!

- Nie tylko epidemia. Komunikacja w innych sytuacjach kryzysowych.

4. Promocja Urzędu w praktyce:

- Identyfikacja wizualna i branding Urzędu. Logo, symbol, herb, kody kolorystyczne.
- Urząd jako marka – czy to możliwe?
- Promocja a trendy społeczne.
- Ekologia kontra smog. Moda czy prawdziwe wyzwanie dla miast?
- Siła dobrego gadżetu. Produkty regionalne, upominki i materiały promocyjne, które kształtują wizerunek oraz udane i długotrwałe relacje.

5. Przykłady budowania wizerunku urzędów polskich miast i gmin. Praktyczne wskazówki na potrzeby strategicznego planowania działań komunikacyjnych Urzędu skierowanych do różnych grup interesariuszy.**PROWADZĄCY:**

Dyrektor Agencji Komunikacji Marketingowej. Autorka kilku kampanii promocyjnych z zakresu marketingu terytorialnego oraz promocji miast i regionów, realizowanych na terenie kraju oraz za granicą. Kieruje zespołem odpowiedzialnym za przygotowanie i realizację strategii komunikacyjnych oraz kampanii promocyjnych. Prowadzi zajęcia dydaktyczne z zakresu komunikacji marketingowej w ramach podyplomowych studiów przy Uniwersytecie Śląskim. Wykładowca i trener firmy Questus, akredytowanego centrum szkoleniowo-egzaminacyjnego The Chartered Institute of Marketing in London. Prowadzi e-learningowy kurs przygotowujący do egzaminów CIM. Stała współpracowniczka miesięcznika „Marketing w Praktyce” (publikacje z zakresu komunikacji marketingowej, współpracy z agencją reklamową, marketingu relacji oraz promocji miast i regionów). Absolwentka Katedry Marketingu Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Ukończyła kurs Professional Diploma in Marketing oraz Postgraduate Professional Diploma in Marketing i uzyskała międzynarodowy dyplom The Chartered Institute of Marketing in London.

TERMIN SZKOLENIA:

4 czerwca 2020 r., godz. 10.00 – 14.00.

CENA:

240 zł 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 przekazane w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

ZGŁOSZENIA:

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesać mailem na adres: biuro@frdl-lodz.pl lub poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl-lodz.pl **29 maja 2020 r.**

UWAGA: LICZBA MIEJSC OGRANICZONA!

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

NIP: 522-000-18-95

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Szkoleniowe w Łodzi
ul. Jaracza 74 90-242 Łódź
tel. 42 307 32 38, fax: 42 288 12 86
e-mail: biuro@frdl-lodz.pl

Co to jest webinarium i jak będziemy je realizowali?

- Szkolenie to będzie realizowane w formie on-line. Udział pozwoli zapoznać się z tematem prezentowanym na żywo przez eksperta, zadać mu pytanie na czacie i porozmawiać z innymi uczestnikami.
- Nasze szkolenia on-line wyróżnia to, że prowadzone są z najlepszymi trenerami i ekspertami, praktykami w temacie szkolenia, których znają Państwo ze szkoleń stacjonarnych.
- Będą Państwo widzieli i słyszeli trenera oraz wyświetlane przez niego materiały, prezentacje, filmy instruktażowe, dokumenty.
- Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez czat. Trener odpowiada na te pytania na bieżąco lub w drugiej części szkolenia w sesji pytań i odpowiedzi.
- Platforma, na której odbywa się webinarium, jest dostępna bezpośrednio przez przeglądarkę internetową, np. Google Chrome lub inną. Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem, jeżeli chcieliby Państwo zabierać głos a liczba uczestników na to pozwala. Kamera w komputerze nie jest konieczna.
- Po przesłaniu karty zgłoszenia otrzymają Państwo na wskazany adres e-mail unikalny link do webinarium (wirtualnej sali szkoleniowej). Wystarczy kliknąć w ten link w konkretnym terminie i godzinie w której planowane jest jego rozpoczęcie.
- Korzystanie z naszych webinarium jest bardzo proste. Jeżeli po raz pierwszy korzystają Państwo z naszego webinarium sugerujemy testowe połączenie we wskazanym przez nas terminie.
- Po spotkaniu otrzymają Państwo mailem elektroniczne materiały szkoleniowe a certyfikat ukończenia szkolenia zostanie przesłany, w zależności od Państwa preferencji, pocztą lub mailem. Płatność za szkolenie nastąpi na podstawie faktury przesłanej po szkoleniu mailem.

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl-lodz.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNIKA:

Wizerunek Urzędu. Jak skutecznie promować Urząd i jak komunikować się z mieszkańcami również w trudnych sytuacjach? (zajęcia on-line)
4 czerwca 2020 r.

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

3. 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.....

UWAGA Ilość miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia (mail, fax lub formularz na www.frdl-lodz.pl). Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem będzie równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za to szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem przed lub po szkoleniu (na przelewie prosimy podać nazwę szkolenia).

NR RACHUNKU: Alior Bank: 78 2490 0005 0000 4600 9773 6707

Podpis osoby upoważnionej
