

# BEZPIECZNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE W PERSPEKTYWIE COVID-19

## PROGRAM:

### I. Wprowadzenie do warsztatów:

1. Zagadnienia organizacyjne, agenda szkolenia.
2. Ustalenie zasad współpracy w czasie szkolenia.
3. Matryca celów.

### II. Zalecenia dot. obsługi klienta w perspektywie COVID-19:

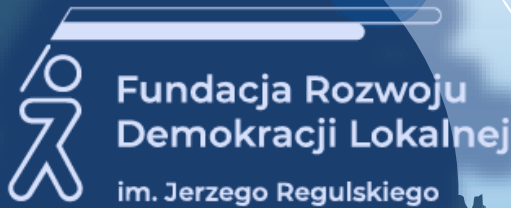
1. Zasady umawiania wizyt w urzędzie – system rezerwacji, strona internetowa, telefon.
2. Limity ilościowe osób przebywających w jednym pomieszczeniu.
3. Rekomendacje dot. proksemiki pomieszczeń – ustawienie biurek, części wspólne...
4. Środki ochrony zbiorowej i indywidualnej pracowników.
5. Środki ochrony zbiorowej i indywidualnej klientów.
6. Zasady dezynfekcji w budynkach urzędów.
7. Zasady przyjmowania korespondencji.
8. Zasady dotyczące używania systemów wentylacyjno-klimatyzacyjnych.
9. Algorytm postępowania w przypadku podejrzenia obsługi klienta zakażonego COVID19.

### III. Trudne sytuacje w obsłudze klienta:

1. Wybrane elementy Kodeksu karnego wspierające pracownika w procesie trudnych sytuacji w obsłudze klienta.
2. Znaczenie proksemiki pomieszczeń w obsłudze klienta w urzędzie.
3. Sposoby radzenia sobie z manipulacją ze strony klienta.
4. Obsługa klienta stosującego agresję słowną.
5. Obsługa klienta stosującego agresję fizyczną.
6. Obsługa klienta stosującego szantaż.
7. Obsługa klienta stosującego szantaż emocjonalny.
8. Obsługa klienta napastliwego.
9. Obsługa klienta „molestującego zapachami”.
10. Obsługa klienta niepełnosprawnego.
11. Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami.

### IV. Asertywność podczas obsługi klientów:

1. Definicja asertywności.
2. Uległość – asertywność – agresja.
3. Trzy podstawowe style komunikacji.
4. Asertywne cele.
5. Asertywna ekspresja.
6. Asertywne słuchanie.
7. Odpowiadanie na krytykę.
8. Asertywność w obsłudze trudnego klienta w urzędzie.
9. Asertywna odmowa.
10. Narzędzia asertywności – *jestem słoniem, jujitsu, zdarta płyta, kocham, ale nie dam.*



Fundacja Rozwoju  
Demokracji Lokalnej  
im. Jerzego Reguńskiego

SZKOLENIA ON-LINE

## CEL I KORZYŚCI:

Uczestnicy szkolenia poznają podstawowe zasady bezpiecznej obsługi klienta w urzędzie w perspektywie COVID-19. Będą potrafili stworzyć bezpieczne miejsce do współpracy na linii urzędnik-klient. Dowiedzą się w jaki sposób radzić sobie z trudnymi sytuacjami podczas obsługi klienta.

## ADRESACI:

Wszystkie osoby obsługujące klientów w jednostkach administracji rządowej oraz samorządowej. Osoby pragnące doskonalić swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta.

## PROWADZĄCY:

Trener i doradca, HR Business Partner, właściciel firmy szkoleniowej. Posiada 12-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń. Ponad 9000 godzin spędzonych w salach szkoleniowych. Nauczyciel akademicki. Autor kilkunastu systemów ocen pracowniczych. W pracy dydaktycznej wykorzystuje głównie metody warsztatowe i studia przypadków. Od 10 lat zajmuje się projektowaniem wrażeń klientów. Jest przekonany, że każdą wiedzę można przekazać w sposób przystępny i zrozumiały. Prowadzi szkolenia m.in. z następujących obszarów: obsługa klienta, język urzędowy, savoir-vivre i protokół dyplomatyczny, komunikacja wewnętrzna, radzenie sobie ze stresem i syndromem wypalenia zawodowego, zarządzanie czasem.

**TERMIN SZKOLENIA:****6 lipca 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](mailto:biuro@frdl-lodz.pl) lub poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl-lodz.pl](http://www.frdl-lodz.pl) **2 lipca 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](mailto: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](http://www.frdl-lodz.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

## KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNIKA:

### Bezpieczna obsługa klienta w urzędzie w perspektywie COVID-19 (zajęcia on-line) 6 lipca 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** Liczba 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](http://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**