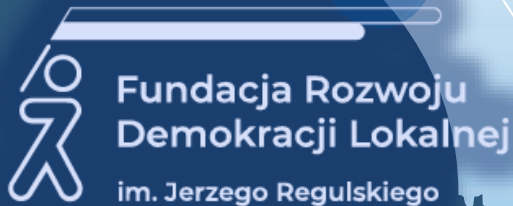


# BEZPIECZNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE W PERSPEKTYWIE COVID-19



## CELE 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.

## 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, zarządzanie zespołem, zarządzanie relacjami, świadome przywództwo, motywowanie pracowników, systemy ocen pracowniczych, savoir-vivre i protokół dyplomatyczny, komunikacja wewnętrzna, coaching i mentoring, radzenie sobie ze stresem i syndromem wypalenia zawodowego, zarządzanie czasem, przedsiębiorczość akademicka.

## 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.

## **Szkolenia zamknięte realizujemy w formie stacjonarnej jak również w formule on-line.**

### **Jak organizujemy szkolenie zamknięte stacjonarne?**

W przypadku organizacji szkolenia zamkniętego w formule stacjonarnej Trener i koordynator szkolenie przyjeżdżają do Państwa w ustalonym terminie do siedziby Zamawiającego lub innym ustalonym miejscu.

**Cena szkolenia stacjonarnego wynosi dla 15-20 uczestników wynosi 3400 zł netto** zw. z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych (zwolnienie z art. 43, ust.1, pkt 29C u.p.t.u). Płatność przelewem po szkoleniu w terminie 14 dni.

#### **Cena obejmuje:**

- Analizę potrzeb szkoleniowych i dostosowanie programu szkolenia do potrzeb Zamawiającego,
- Przygotowanie i przeprowadzenie dedykowanego programu szkolenia przez 1 trenera,
- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika dostępne w wersji papierowej i elektronicznej,
- Imienne certyfikaty ukończenia szkolenia,
- Ewaluację szkolenia i przekazanie jej wyników Zamawiającemu,
- Konsultacje poszkoleniowe.

### **Jak organizujemy szkolenia zamknięte online?**

Uczestnicy mogą uczestniczyć w szkoleniu w formule stacjonarnej (w sali urzędu czy dowolnym miejscu wyposażonym w rzutnik i internet), mieszanej tj. część osób w sali urzędu, część przy komputerach lub wszyscy przy komputerach (praca zdalna lub przy swoich stanowiskach pracy). Ekspert będzie prowadził szkolenie z sali multimedialnej (zdalnie) dzięki czemu będą go Państwo widzieli i słyszeli, a materiały, prezentacje, filmy instruktażowe, dokumenty będą wyświetlane przez niego na ekranie Państwa monitora lub w sali urzędu za pośrednictwem rzutnika multimedialnego.

Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez mikrofon lub 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, (Google Chrome). Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem lub głośniki.

**Cena szkolenia online wynosi dla 15-20 uczestników wynosi 2500 zł netto** zw. z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych (zwolnienie z art. 43, ust.1, pkt 29C u.p.t.u). Płatność przelewem po szkoleniu w terminie 14 dni.

#### **Cena obejmuje:**

- Analizę potrzeb szkoleniowych i dostosowanie programu szkolenia do potrzeb Zamawiającego,
- Przygotowanie i przeprowadzenie dedykowanego programu szkolenia przez 1 trenera,
- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika dostępne w wersji elektronicznej,
- Imienne certyfikaty ukończenia szkolenia w wersji elektronicznej,
- Ewaluację szkolenia i przekazanie jej wyników Zamawiającemu,
- Konsultacje poszkoleniowe.