

# Profesjonalna obsługa klienta niepełnosprawnego

## Program:

1. **Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta niepełnosprawnego.**
  - Jakość obsługi klienta niepełnosprawnego.
  - Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów niepełnosprawnych.
2. **Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem niepełnosprawnym.**
  - Nastawienie – fundament pozytywnych relacji.
  - Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?
  - Elastyczność w kontaktach z klientami.
3. **Obsługa klienta niepełnosprawnego.**
  - Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta.
  - Sposoby postępowania z klientami różnymi rodzajami niepełnosprawności.
4. **Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem.**
  - Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji).
  - Trafna ocena innych, kontrola komunikacji.
  - Trudne sytuacje w kontaktach z klientami.
  - Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.
  - Narzędzia asertywności i ograniczenia skutków stresu.

Szkolenie będzie przeprowadzone metodami aktywizującymi:

- Gry szkoleniowe.
- Praca z przypadkiem (case).
- Metody ekspresji i impresji nastawione na emocje i przeżycia - drama.
- Metody graficznego zapisu –mapy mentalne: flipchart.
- Metody integracyjne.

## Prowadzący:

Kierownik Działu Poradnictwa Specjalistycznego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Będzinie, doświadczony trener z zakresu problematyki społecznej i socjalnej, pracownik samorządowy, absolwentka UŚ, wieloletni wykładowca FRDL

 Fundacja Rozwoju  
Demokracji Lokalnej  
im. Jerzego Reguńskiego

SZKOLENIA ON-LINE

## Cele i korzyści:

- Praca nad komunikacją z klientem niepełnosprawnym, zbudowanie świadomości roli komunikacji interpersonalnej.
- Praca nad zwiększeniem jakości pracy z niepełnosprawnym klientem.
- Wypracowanie rozwiązań w pracy z niepełnosprawnym klientem.

**W szkoleniu pojawiać się będą** elementy komunikacji interpersonalnej, ćwiczenia warsztatowe, gry psychologiczne, scenki rodzajowe.

## Adresaci:

Pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, pomocy społecznej, kuratorzy sądowi.



**Termin szkolenia:**

**23 listopada 2020 r., godz. 10.00 – 14.00.**

**Cena:**

**275 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 przesłać 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) do **18 listopada 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:

**Profesjonalna obsługa klienta niepełnosprawnego (zajęcia on-line)  
23 listopada 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**

\_\_\_\_\_