



## **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE - OBSŁUGA BEZ BARIER**

### **INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Proponujemy Państwu spotkanie, które zostało zaplanowane przez naszego eksperta w taki sposób, aby ułatwić pracę osób obsługujących klienta poprzez rozwijanie ich umiejętności interpersonalnych ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania technik asertywnych w sytuacjach trudnych, konfliktowych oraz radzenia sobie ze stresem. W szkoleniu zostały również uwzględnione zagadnienia dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. Uczestnicy wykorzystując swój potencjał zawodowy będą efektywnie stosować techniki komunikacji oraz zwiększą świadomość swoich mocnych stron.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Celem szkolenia jest rozwój kompetencji niezbędnych do skutecznej obsługi klientów z uwzględnieniem standardów praktykowanych w administracji publicznej oraz uwrażliwienie na indywidualne potrzeby klientów.
- Poznanie standardów prawidłowej obsługi klienta, w tym klientów ze specjalnymi potrzebami.
- Zwiększenie umiejętności interpersonalnych. Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.
- Poznanie technik radzenia sobie z barierami, emocjami w procesie budowania życzliwej komunikacji z klientem.
- Poznanie wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta.
- Umiejętność kierowania procesem obsługi klienta w kierunku budowania satysfakcji klienta.

### **PROGRAM:**

- 1. Najlepsze standardy obsługi klienta - budowanie wizerunku Urzędu:**
  - a. Składniki efektywnej obsługi klienta.
  - b. Trójkąt satysfakcji klienta – wymogi zapewniające satysfakcję klienta.
- 2. Elementy sukcesu w obsłudze klienta - rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej:**
  - a. Proces komunikacji w pokierowaniu klientem.
  - b. Czego unikać w komunikacji, czyli zachowania blokujące porozumienie.
  - c. Postawy i zachowania, kształtujące nastawienie rozmówcy – ćwiczenia praktyczne.
- 3. Obsługa klienta online:**
  - a. Jak spełnić oczekiwania klientów.
  - b. Błędy w obsłudze online.
- 4. Profesjonalna obsługa klienta z ze szczególnymi potrzebami:**
  - a. Bariery w obsłudze Klienta z niepełnosprawnością.
  - b. Standardy interpersonalne w obsłudze klienta ze szczególnymi potrzebami.
  - c. Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością:
    - ruchową,
    - wzrokową,
    - słuchową,
    - psychiczną.
- 5. Trudne emocje w obsłudze klienta:**
  - a. Techniki radzenia sobie z emocjami w obsłudze klienta.
  - b. Jak radzić sobie z emocjami klienta.

### **ADRESACI:**

Szkolenie skierowane jest do wszystkich pracowników administracji, którzy mają kontakt z klientami, a także do kadry zarządzającej urzędów, która odpowiada za obsługę klientów.

**PROWADZĄCA:** Jako trener i konsultant od ponad 20 lat pomogła wielu osobom w rozwiązywaniu problemów na poziomie indywidualnym oraz firmowym. Realizowała szereg szkoleń dla jednostek samorządowych z zakresu m.in. zarządzania zasobami ludzkimi, opisywania i wartościowania stanowisk pracy. Swoją specjalistyczną wiedzę przekłada na praktyczne rozwiązania. Jest socjologiem o specjalności komunikacja społeczna i badanie rynku. Posiada Certyfikat Licensed International Coach and Consultant of Meta Recruitment and Selection of Employees (TM).

## Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie - obsługa bez barier



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**7 października 2022 r.** Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



**Cena: 349 PLN 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 w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia,  
możliwość konsultacji z trenerem.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Szkoleniowe w Łodzi  
ul. Jaracza 74, 90-242 Łódź  
tel. 535 162 759 e-mail: [biuro@frdl-lodz.pl](mailto:biuro@frdl-lodz.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

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

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 przesłanie faktury i 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.frdl-lodz.pl](http://www.frdl-lodz.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

### Zgłoszenia prosimy przysyłać do 4 października 2022 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 wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_