

DOBRE PRAKTYKI W ZAKRESIE OBSŁUGI KLIENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Proponowane szkolenia ma na celu podniesienie kompetencji pracowników, mających bezpośredni kontakt z klientami poprzez rozwinięcie ich wiedzy, umiejętności i postaw w zakresie profesjonalnej i empatycznej obsługi osób z niepełnosprawnościami. Zajęcia wychodzą poza standardowe ramy podstawowych informacji o niepełnosprawności, łącząc perspektywę prawną, społeczną i praktyczną, dzięki czemu uczestnicy:

- otrzymają konkretne wskazówki „krok po kroku”, jak reagować w realnych sytuacjach,
- będą uczyć się przez doświadczenie – poprzez ćwiczenia, analizę przypadków, pracę w grupach,
- skonfrontują swoje stereotypy i mity dotyczące osób z niepełnosprawnościami,
- zdobędą wiedzę o komunikacji opartej na empatii i partnerstwie.

CELE I KORZYŚCI:

- Poznasz definicję dostępności oraz znaczenie obsługi w kontekście równego traktowania klientów.
- Zrozumiesz różnorodność potrzeb osób z niepełnosprawnościami i nauczysz się je rozpoznawać.
- Nauczysz się komunikować i reagować adekwatnie do sytuacji, w kontaktach z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- Nauczysz się współpracować z osobami korzystającymi z pomocy psa asystującego.
- Dowiesz się, jak tworzyć przyjazne, dostępne i inkluzywne środowisko obsługi klienta.
- Poprawisz jakość obsługi klienta, co pomoże w lepszym budowaniu pozytywnego wizerunku instytucji.
- Ograniczysz ryzyko skarg i konfliktów, wynikających z nieodpowiedniego podejścia.

PROGRAM:

1. Jak powinniśmy rozumieć definicję „dostępność”?
2. Mit jednorodności grupy osób z niepełnosprawnościami:
 - Dlaczego „osoba z niepełnosprawnością” to nie jednoznaczna grupa?
 - Wpływ stereotypów i etykietowania na relację klient–pracownik.
 - Indywidualne podejście jako klucz do skutecznej obsługi.
3. Ćwiczenie: „Fakty i mity” – uczestnicy konfrontują najczęstsze przekonania, o osobach ze szczególnymi potrzebami, z rzeczywistością.
4. Niepełnosprawności: stała, czasowa, sytuacyjna.
5. Charakterystyka poszczególnych grup klientów i praktyczne wskazówki.
6. Osoby z niepełnosprawnością ruchu:
 - Jak oferować pomoc i jednocześnie nie naruszać autonomii?
 - Organizacja przestrzeni i komunikacji.
7. Osoby z niepełnosprawnością wzroku:
 - Jak pełnić rolę przewodnika?

- Komunikacja opisowa i unikanie błędów językowych.
8. Osoby z niepełnosprawnością słuchu:
- Alternatywne formy komunikacji.
 - Znaczenie kontaktu wzrokowego i prostego języka.
9. Osoby z niepełnosprawnością niewidoczną:
- Jak rozpoznać potrzeby i reagować z empatią?
 - Przykłady ukrytych trudności (np. spektrum autyzmu, epilepsja, choroby psychiczne).
10. Pies asystujący w przestrzeni obsługi klienta:
- Podstawa prawna i definicja psa asystującego.
 - Rodzaje psów asystujących i ich zadania.
 - Znaczenie psa asystującego dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.
 - Jak zachować się w obecności psa asystującego? Wskazanie, czego nie należy robić!
11. Podsumowanie i refleksja:
- Kluczowe wnioski i dobre praktyki.
 - Pytania uczestników.

ADRESACI:

Szkolenie jest dedykowane osobom mającym bezpośredni kontakt z klientami – zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym. W szczególności:

- pracownikom biur obsługi klienta, punktów informacyjnych,
- pracownikom działów sprzedaży i obsługi posprzedażowej,
- pracownikom urzędów, instytucji kultury, placówek usługowych i edukacyjnych.

Dobre praktyki w zakresie obsługi klienta z niepełnosprawnościami



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



23 stycznia 2026 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



Cena: 479 PLN netto/os. UWAGA! Przy zgłoszeniu na szkolenie do 9 stycznia 2026 r. cena: 449 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego,
Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego im. W. Pańki
ul. Piłsudskiego 43, 50-032 Wrocław
ul. Moniuszki 7, 40-005 Katowice
71 344 26 90, 722 152 180, 32 206 98 43
szkolenia@okst.pl; milena.dudek@okst.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 na adres mailowy:

Proszę o przesłanie 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.okst.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przestać poprzez formularz zgłoszenia na www.okst.pl do 19 stycznia 2026 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 _____