

PROFESJONALNA OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Praca w administracji publicznej nieodłącznie związana jest z **profesjonalną obsługą klienta**. Codzienna praca może powodować fizyczne ale i emocjonalne zmęczenie, które może objawiać się apatią, brakiem uprzejmości czy obojętnością. Zapraszamy na szkolenie, w trakcie którego dowiedzie się Państwo **jak rozładować napięcie w trudnych sytuacjach, jak poradzić sobie w rozmowie z trudnym klientem** ale przede wszystkim jak profesjonalnie prowadzić obsługę klienta.

CELE I KORZYŚCI:

- Celem szkolenia jest rozwój kompetencji niezbędnych do skutecznej obsługi klienta.
- Po szkoleniu uczestnik będzie:
 - umiał **skutecznie przeprowadzić rozmowę z klientem** w dziale obsługi interesanta na żywo, przez telefon i online,
 - umiał skutecznie **rozładować napięcie w trudnych sytuacjach**,
 - umiał **poradzić sobie w trudnych sytuacjach związanych z obsługą agresywnego klienta**,
 - umiał **stosować komunikację asertywną**.

PROGRAM:

1. Analiza sytuacji i kompetencji uczestnika szkolenia:

- Test kompetencji (Bill Raddin).
- Test osobowości (Florenc Littauer).
- Test autoanalizy mocnych i słabych stron (John Whitmore).
- Aktualne wyzwania na zajmowanym stanowisku.

2. Profesjonalna obsługa interesanta:

- Reguły i zasady profesjonalnej obsługi interesanta.
- Wpływ kultury organizacyjnej na obsługę interesanta.
- Psychologia potrzeb - wpływ na zachowanie i komunikowanie się interesanta.
- Badanie i zaspakajanie właściwych potrzeb interesantów.
- Pierwsze minuty w kontakcie z interesantem - zachowanie, mimika, gesty, komunikacja werbalna i pozawerbalna, budowanie relacji.
- Emocje w obsłudze interesanta.

3. Skuteczna komunikacja w obsłudze interesanta:

- Podstawy skutecznej komunikacji - zasady i schematy skutecznego porozumiewania się, komunikacja otwarta, komunikacja bez barier.
- Typy osobowości w komunikacji i w zachowaniu interesanta - Model DISC.
- Sztuka dawania i odbierania informacji zwrotnej.
- Radzenie sobie ze stresem w komunikacji z interesantem.

4. Obsługa trudnego klienta:

- Obsługa interesanta w trudnej sytuacji - obsługa tzw. trudnego klienta.
- Konflikty przy obsłudze interesanta - sposoby ich zapobiegania/rozwiązywania, koło źródeł konfliktów Tomasza Moor'a.
- Asertywność w praktyce.
- Procedura stopniowania reakcji (Model Pameli Butler).

5. Case Study wybranych sytuacji przez uczestników szkolenia.

ADRESACI:

Pracownicy administracji publicznej (samorządowej i centralnej) pracownicy OPS, PCPR, DPS, kuratorzy sądowi, pracownicy straży miejskiej, policji, straży pożarnej, pogotowia, dyrektorzy szkół, nauczyciele, osoby zajmujące się bezpośrednią obsługą klienta.

PROWADZĄCY:

Trener, wykładowca posiadający **20 lat doświadczenia w zarządzaniu zasobami ludzkimi** na różnych stanowiskach kierowniczych w instytucji publicznej oraz biznesu. W ostatnich latach wspiera prezesów, menedżerów, członków zespołów instytucji oraz firm z różnych branż w realizacji ich celów prywatnych i zawodowych poprzez szkolenia, coaching, mentoring, testy DISC. **Specjalizuje się w kompetencjach menedżerskich, kompetencjach miękkich, efektywności**. Certyfikowany Trener Biznesu i Rozwoju Osobistego, Coach ACC ICF, DISC Trainer & Facilitator, HR Business Partner, Specjalista ds. efektywności.

Profesjonalna obsługa trudnego klienta



20 czerwca 2022 r. Szkolenie w godzinach 10:00-15:00



MIEJSCE: Zajęcia odbędą się w Centrum Szkoleniowo-Konferencyjne BUSINESSROOM, ul. Chałubińskiego 8, Warszawa

Cena 649,00 zł netto PLN. W przypadku zgłoszenia do 4 czerwca cena wynosi 569,00 PLN netto. Rabat 10 % dla drugiej osoby z tej samej Instytucji.

Cena obejmuje: Udział w profesjonalnym szkoleniu w wskazanej sali szkoleniowej która spełnia wszystkie wymogi w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego, materiały szkoleniowe w wersji papierowej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem, przerwy kawowe i lunch.

DANE DO KONTAKTU: Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze; ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa; tel. 604 078 421, fax: (42) 288 12 86 szkolenia@frdl.org.pl

**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

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń FRDL zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przesyłać do 16 czerwca 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 _____