

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA (TRUDNEGO) W URZĘDZIE

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

W pracy urzędnika kontakt z klientem jest codziennością. Niekiedy w tej codzienności spotykamy się z sytuacjami trudnymi i stresującymi obydwie strony. Poznanie technik skutecznej komunikacji w sytuacjach trudnych może okazać się niezbędną umiejętnością. Podczas proponowanego przez nas szkolenia uczestnicy zostaną zapoznani z zasadami obsługi klienta, ale również wzmocnią swoje umiejętności dotyczące radzenia sobie ze stresem w obsłudze Klienta oraz poznają nowe techniki zarządzania emocjami.

CELE I KORZYŚCI:

- Uzyskanie praktycznej wiedzy i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi trudnego Klienta.
- Zapoznanie z zasadami komunikacji z trudnym klientem.
- Zdobycie wiedzy w zakresie asertywnej komunikacji interpersonalnej.
- **Dzięki udziałowi w szkoleniu uczestnicy:**
 - Uświadomią sobie mechanizmy skutecznej komunikacji w czasie obsługi Klienta.
 - Dowiedzą się, jakie czynniki decydują o zadowoleniu Klienta (triada wartości Klienta).
 - Dowiedzą się o zmianach zachodzących w relacjach między tradycyjnym a nowoczesnym modelem obsługi Klienta.
 - Uświadomią sobie rolę pierwszego wrażenia, a także znaczenie wizerunku osobistego na kształtowanie wizerunku instytucji, którą reprezentują.
 - Będą potrafili odczytać sygnały mowy ciała i wykorzystać je w skutecznej komunikacji.
 - Poznają ćwiczenia poprawiające mowę ciała.
 - Nauczą się sztuki uważnego, aktywnego słuchania.
 - Poznają rodzaje pytań i zakres ich wykorzystania w obsłudze mieszkańców.
 - Poznają różne typy interesantów i przećwiczą sposoby komunikowania się z nimi.
 - Nauczą się posługiwać konstruktywną krytyką, żeby umieć przewycięzać trudne sytuacje w relacjach z Klientem.
 - Poznają asertywne komunikaty i przećwiczą je.

PROGRAM:

Moduł 1. Znaczenie jakości obsługi klienta w procesie budowania wizerunku urzędu.

Cel: Uświadomienie uczestnikom mechanizmów psychologicznych uruchamiających się podczas relacji z Klientem.

- Czego boi się Klient, kiedy przychodzi do urzędu?
- Czego boi się urzędnik, kiedy obsługuje Klienta?
- Przyczyny powstawania trudnych sytuacji.
- Triada wartości Klienta – kiedy Klient jest zadowolony.
- Profesjonalizm w kontakcie z Klientem – czynniki zwiększające zadowolenie Klienta.

Moduł 2. Tworzenie pozytywnych relacji z Klientem.

Cel: Uświadomienie uczestnikom roli wizerunku w budowaniu relacji z Klientem oraz sposoby docierania do różnych typów Klientów.

- Specyfika urzędu a specyfika i potrzeby Klienta Urzędu.

- Warunki efektywnej komunikacji i zarządzanie relacjami z Klientami.
- Bariery utrudniające efektywne porozumiewanie się z innymi.
- Istota wizerunku - Czy nasz wizerunek osobisty ma wpływ na budowanie relacji z Klientem?
- Psychologia pierwszego wrażenia – efekt diabelski i anielski, nastawienie i stereotypy – przyczyny sytuacji stresogennych.
- „Z kim mi po drodze, a do kogo mi daleko” – znaczenie stylów komunikacyjnych w nawiązywaniu i budowaniu dobrych relacji z Klientem.
- „Lew, kobra, piesek, a może żółw?” – Różne typy Klientów i sposoby komunikacji z nimi.

Moduł 3. Sztuka aktywnego słuchania. Jak pokonać bariery utrudniające uważne słuchanie i jak skoncentrować się na treści odbieranego przekazu.

Cel: Uświadomienie uczestnikom roli pytań w obsłudze Klienta.

- Rola aktywnego i empatyczne słuchania.
- „Jeśli dobrze rozumiem...” dlaczego parafraza jest tak skutecznym narzędziem w budowaniu dobrych relacji z Klientem.
- Siła pytań - jak wykorzystać pytania precyzujące wypowiedzi – rodzaje pytań i zakres ich stosowania w obsłudze Klienta
- obsługa osób ze szczególnymi potrzebami.

Moduł 4. Zasady rozmowy telefonicznej.

Cel: Wyposażenie uczestników w praktyczne zasady dotyczące obsługi Klienta przez telefon.

- Etapy rozmowy telefonicznej.
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nawiązywanych.
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych odbieranych.
- Telefoniczny savoir – vivre.

Moduł 5. Trudne sytuacje w obsłudze Klienta i sposoby radzenia sobie z nimi.

Cel: Uświadomienie uczestnikom różnych postaw w komunikacji i trening komunikatów asertywnych, wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia asertywne i perswazyjne w rozmowie telefonicznej.

- Metody radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem.
- 5 stylów komunikacyjnych – bierny, agresywny, manipulacyjny, asertywny, odważny.
- Asertywność w obsłudze klienta w urzędzie - komunikat JA, UFO, FUKOZ.
- Sposoby wyrażania uczuć i emocji.
- Radzenie sobie z emocjami, stresem.
- Kanapka informacji zwrotnych – skuteczna metoda przekazywania informacji trudnych.
- Słowa i wyrażenia perswazyjne – techniki reagowania.
- Radzenie sobie ze stresem podczas obsługi Klientami.

ADRESACI:

Szkolenie adresowane jest do pracowników mających bezpośredni kontakt z Klientem.

PROWADZĄCY:

Trener I stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikowany Coach Multi Level Coaching, konsultant, magister edukacji. Od lat szkoli z częstotliwością ponad 600 godzin rocznie. Od 2014 roku w jej szkoleniach wzięło udział ponad 6000 uczestników. Ma bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla administracji publicznej, prowadzi również szkolenia biznesowe. Na stałe współpracuje z Uniwersytetem Adama Mickiewicza w Poznaniu ze studentami studiów podyplomowych i dziennych. Przez kilka lat prowadziła szkolenia „Efektywne przetwarzanie informacji” dla studentów Szkoły Głównej Handlowej, Politechniki Warszawskiej, Akademii Medycznej. Od 2008 roku jest certyfikowanym coachem (certyfikat MLC), prowadzi indywidualne treningi z menedżerami wyższego szczebla i właścicielami firm. Oprócz business coachingu i manager coachingu prowadzi również life coaching.

Profesjonalna obsługa klienta (trudnego) w urzędzie



30 sierpnia 2022 r. Szkolenie w godzinach 10:00-15:00



stacjonarnie

MIEJSCE: Warszawa, al. Jerozolimskie 81, budynek As-Bud Centrum Konferencyjno-Szkoleniowe

Cena 459,00 zł netto PLN. W przypadku zgłoszenia do 16 sierpnia cena wynosi 409,00 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, 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 **23 sierpnia 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 _____

