

OBSŁUGA KLIENTA W ADMINISTRACJI

Z UWZGLĘDNIENIEM TRUDNYCH SYTUACJI, OBSŁUGI KLIENTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI I STANDARDÓW PRAWIDŁOWEJ OBSŁUGI

WAŻNE INFORMACJE:

Zebraliśmy najważniejsze i najtrudniejsze obszary składające się na tzw. prawidłową obsługę klienta w administracji i przygotowaliśmy dla Państwa 2-dniowe szkolenie umożliwiające kompleksowe podniesienie kwalifikacji w tym zakresie. Obowiązujące już w pełni standardy dotyczące dostępności podmiotów publicznych obligują do stałego rewidowania poziomu świadczonych przez administrację usług. Przeanalizujemy zatem prawidłowy sposób postępowania w tym zakresie. W sposób praktyczny i uwzględniający specyfikę administracji potraktujemy trudne sytuacje występujące podczas obsługi klientów urzędów. Wskażemy sprawdzone standardy oraz umiejętności komunikacji w obsłudze. Zajęcia odbędą się w formule warsztatowej, omawiane zagadnienia będą poparte licznymi praktycznymi przykładami dzięki czemu będzie można je łatwiej zinterpretować, ale i od razu po ich zakończeniu uczestnicy będą w stanie zaimplementować co najmniej część z prezentowanych rozwiązań.

CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:

- Omówienie zagadnień związanych z profesjonalną obsługą klienta w urzędzie.
- Uzupełnienie i uporządkowanie wiedzy z zakresu zasad postępowania w trudnych sytuacjach podczas obsługi klientów.
- Określenie katalogu klientów instytucji, o których należy zadbać w sposób szczególny w procesie obsługi oraz przygotowywania dokumentów publikowanych w sieci.
- Utrwalenie wiedzy dotyczącej zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami;
- Poznanie językowych zasad upraszczania tekstów pod kątem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.
- Poznanie praktycznych narzędzi - analogowych oraz cyfrowych - wspierających proces dostosowywania form przekazu do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

PROGRAM:

1. Trudne sytuacje podczas obsługi klientów:

- Wybrane elementy Kodeksu karnego wspierające pracownika w procesie trudnych sytuacji w obsłudze klienta (naruszenie nietykalności cielesnej, znieważenie, propozycja korzyści majątkowych etc.).
- Obsługa klienta stosującego agresję słowną.
- Obsługa klienta stosującego agresję fizyczną – algorytm postępowania.
- Obsługa klienta stosującego szantaż.
- Obsługa klienta stosującego szantaż emocjonalny.
- Obsługa klienta napastliwego.
- Obsługa klienta „molestującego zapachami”.
- Obsługa klientów pod wpływem alkoholu.

2. Standardy obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami:

- Klienci niewidomi lub niedowidzący.

- Klienci niesłyszący lub niedosłyszący.
 - Klienci z porażeniem mózgowym.
 - Klienci z ukrytą niepełnosprawnością.
 - Klienci z epilepsją.
 - Klienci z zaburzeniami psychicznymi.
 - Klienci z zaburzeniami poznawczymi.
- 3. Savoir-vivre podczas obsługi klientów w administracji** - praktyczny przewodnik po tym co wypada, a kiedy doświadczymy przekroczenia społecznych zasad.
- 4. Cztery płaszczyzny mające wpływ na obsługę klienta w administracji:**
- Płaszczyzna architektoniczna.
 - Płaszczyzna proceduralna.
 - Płaszczyzna informacyjna.
 - Płaszczyzna wizerunkowa.
- 5. Asertywność podczas obsługi klientów:**
- Definicja asertywności.
 - Uległość – asertywność – agresja.
 - Asertywne cele.
 - Asertywna ekspresja.
 - Asertywne słuchanie.
 - Odpowiadanie na krytykę.
 - Asertywność w obsłudze trudnego klienta w administracji.
 - Asertywna odmowa.
 - Narzędzia asertywności – jestem słoniem, jujitsu, zdarta płyta, Kocham, ale nie dam.
- 6. DODATEK - praktyczne narzędzia:**
- Narzędzia Logios i Jasnopis.
 - Narzędzia do audytu dokumentów w formatach doc. oraz PDF.
 - Narzędzia do audytu kontrastu.
 - Narzędzia do audytu treści łatwych do czytania.

ADRESACI:

Osoby obsługujące klientów bądź organizujące proces obsługi klientów w administracji publicznej.

PROWADZĄCY:

Trener 1 - Psycholog, coach, trener z 15-letnim doświadczeniem. Absolwentka psychologii ze specjalnością psychologia pracy, organizacji i zarządzania, pedagogiki i pracy socjalnej. Ukończyła Szkołę Coachingu w Instytucie Rozwoju Biznesu. Jest certyfikowanym coachem „The Practitioner Coach Diploma”, akredytowanym przez Noble Manhattan Coaching oraz International Institut of Coaching and Mentoring. Posiada certyfikat Zarządzanie projektami PRINCE2 na poziomie Foundation. Wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Doświadczenie zawodowe w charakterze asystentki zarządu. Tworzy gry szkoleniowe rozwijające kompetencje miękkie oparte na wiedzy z zakresu psychologii i wykorzystuje je podczas szkoleń. Specjalizuje się w szkoleniach z rozwijania kompetencji menedżerskich, a także m.in. z zakresu: budowania zespołu, komunikacji interpersonalnej, asertywności, motywowania, automotywacji, autoprezentacji, wizażu, etykiety biznesowej i towarzyskiej, radzenia sobie ze stresem, równowagi między pracą a życiem osobistym, rozwiązywania konfliktów, treningu interpersonalnego, zarządzania sobą w czasie, wspierania rozwoju, coachingu, wyzwiania kreatywności, negocjacji, pedagogiki i wychowania.

Trener 2 - HR Business Partner, trener, doradca, ekspert CDV Biznes w Collegium Da Vinci, coach akredytowany przez International Institut of Coaching & Mentoring oraz IBD Business School. Autor kilkudziesięciu wdrożonych strategii rozwoju przedsiębiorstw z branży wysokich technologii oraz systemów ocen pracowniczych. Od kilkunastu lat prowadzi szkolenia z zakresu obsługi klienta oraz dostępności w administracji. Posiada ponad 13 000 godzin zrealizowanych szkoleń oraz usług doradczych.

Obsługa klienta w administracji



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



14-15 marca 2023 r.

Szkolenie w godzinach 9:30-13:30



Cena: 659 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 Centrum Mazowsze;
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa;
tel. 533 849 116;
szkolenia@frdl.org.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.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przysyłać do 9 marca 2023 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 _____