

EFEKTYWNA OBSŁUGA KLIENTÓW W SYTUACJACH TRUDNYCH I KONFLIKTOWYCH

INFORMACJE O SZKOLENIU:

Podczas wykonywania obowiązków służbowych pracownicy urzędu doświadczają trudnych i stresujących sytuacji. Umiejętność ich rozwiązywania jest niezmiernie istotna dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi, co wpływa także na wizerunek Urzędu. Zadowoleni klienci urzędu będą powtarzać swym znajomym, że obsługa jest coraz bardziej sprawna, a personel postrzegany kompetentny i przyjazny. Szkolenie zostało zaprojektowane tak, aby ułatwić pracę osób obsługujących klienta poprzez rozwijanie ich umiejętności interpersonalnych i wzmacnianie postawy pro klienckiej. W trosce o komfort pracy osób bezpośrednio obsługujących klientów, omówione zostaną praktyczne techniki komunikacji i asertywności pomagające radzić sobie w sytuacjach trudnych czy konfliktowych. Pozwoli to na trafną ocenę zachowania i przewidzieć możliwe konsekwencje np. gdy klient próbuje nagrywać rozmowę, ma zastrzeżenia co do realizacji swych praw, zachowuje się agresywnie, itp. Ważnym elementem szkolenia będą przedstawione problematyczne i stresujące sytuacje mogące w rzeczywistości wystąpić podczas pracy z klientami wraz z omówieniem możliwości zastosowania różnych ich rozwiązań.

CELE I KORZYŚCI:

- Zwiększenie umiejętności skutecznej komunikacji w procesie obsługi klientów w administracji publicznej z uwzględnieniem sytuacji trudnych, konfliktowych. Profesjonalizacja umiejętności interpersonalnych.
- Poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem.
- Poznanie wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta.
- Umiejętność kierowania procesem obsługi klienta w kierunku budowania satysfakcji klienta.
- Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.
- Wykorzystanie metod asertywnych w relacji z klientem.
- Poznanie metod redukcji stresu.

PROGRAM:

1. Trudne sytuacje w obsłudze klienta – autodiagnoza:

- a. Zachowania prowokujące postawę "trudny klient" - przyczyny powstawania.
- b. Bariery i błędy w komunikowaniu się z klientem - analiza etapów obsługi klienta.

2. Trudne sytuacje w praktyce:

- a. Znieważanie funkcjonariusza publicznego - definicja i konsekwencje.
- b. Czy obsługiwać pijanego klienta?
- c. Czy nagrywanie rozmów bez zgody urzędnika jest legalne?
- d. Co grozi za nagrywanie rozmów bez zgody osoby nagrywanej? Analiza możliwych konsekwencji (odpowiedzialność karna, cywilna).
- e. Na co uważać przy obsłudze klienta ze szczególnymi potrzebami np. osoby z niepełnosprawnością, osoby starszej.
- f. Jak się zachować wobec klienta agresywnego?

3. Prawa obywatela a budowanie satysfakcji klienta poprzez reagowanie na ich zastrzeżenia:

- a. Zastosowanie standardów prowadzenia rozmów - taktyka zadawania pytań otwartych i zamkniętych
- b. Rola stylu komunikacji w trudnej sytuacji.
- c. Proces komunikacji w pokierowaniu klientem w sytuacjach gdy klient ma zastrzeżenia do:

- dostępu do informacji,
- terminu załatwianej sprawy,
- przestrzegania dobrych obyczajów,
- informacji co do wymaganych dokumentów,
- informacji co do odwołania się lub złożenia skargi.

4. Techniki asertywne - warsztat umiejętności reagowania na zachowania klientów:

- Stopniowanie reakcji na niepożądane zachowanie - komunikat asertywny.
- Technika mgły.
- Fakty kontra opinie.
- Generalizacja - jak reagować na nią.
- Aluzja - sposoby odkrywania ukrytych treści.
- Technika zdartej płyty.

5. Jak radzić sobie ze stresem?

- Szybkie techniki relaksacyjne w miejscu pracy.
- Stres, którego źródłem jest klient - jak sobie z nim radzić.

6. Dyskusja. Podsumowanie spotkania.

ADRESACI:

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

Efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



14 grudnia 2023 r. Szkolenie w godzinach 09:00-14:00



Cena: 385 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
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa
Milena Dudek, tel. 71 372 41 21, milena.dudek@okst.pl
Katarzyna Nowak, tel. 32 253 63 77, katarzyna.nowak@okst.pl
Anna Rawza, tel. 32 253 84 09, anna.rawza@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

Certyfikat w formie: Elektronicznej e mail.....

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

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia
na www.frdl.org.pl do 11 grudnia 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 _____