Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego

SZKOLENIE HYBRYDOWE
22 października 2021 r.

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Szkolenie zostało zaprojektowane tak, aby ułatwić pracę osób obsługujących klienta poprzez rozwijanie ich umiejętności interpersonalnych ze szczególnym uwzględnieniem komunikowania się i podejścia do sytuacji konfliktowych oraz zwiększeniem świadomości stosowania technik wpływających na proces obsługi klienta w urzędzie.

CELE I KORZYŚCI:

- Zwiększenie umiejętności współpracy z różnymi typami klienta w obszarze skutecznej komunikacji oraz budowania zaufania w procesie podwyższania standardów obsługi klientów w administracji publicznej. Profesjonalizacja umiejętności interpersonalnych.
- Zdobycie wiedzy na temat elementów wpływających na przyjazny wizerunek urzędu i satysfakcję klienta.
- Poznanie efektywnych wzorców zachowań (standardów) w pracy z klientem w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym.
- Zdobycie wiedzy o profesjonalnych zasadach obsługi klienta z uwzględnieniem specyfiki pracy w urzędzie.
- Poznanie sposobów docierania do różnych typów klienta.
- Poznanie wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta.
- Umiejętne udzielanie wyczerpujących i zrozumiałych informacji (autodiagnoza umiejętności komunikacyjnych).
- Umiejętność kierowania procesem obsługi klienta w kierunku budowania satysfakcji klienta – wykorzystanie zdobytej wiedzy w praktyce.
- Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.
- Poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem.

PROGRAM:

1. **Budowanie profesjonalnych relacji z klientem w administracji.**
   a. Podstawowe problemy komunikacyjne w zakresie obsługi klienta.
   b. Zasady skutecznej komunikacji i taktyki aktywnego słuchania.
   c. Błędy popełniane przez urzędników w trakcie rozmowy z klientem.
   d. Zarządzanie satysfakcją klienta i wizerunkiem urzędnika.

2. **Profesjonalizm w kontakcie z klientem.**
   a. Określenie własnych zasobów, mocnych i słabych stron w obsłudze klienta.
   b. Umiejętności interpersonalne w kierowaniu rozmową.
3. **Zasady obsługi klienta urzędu - proces komunikacji w pokierowaniu klientem.**
   a. Obsługa klienta wg. standardów klienta- specyfika i potrzeby klienta urzędu.
   b. Udzielanie informacji.
   c. Bezpośrednia obsługa klienta.
   d. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych i ich znaczenie w obsłudze klienta urzędu.
4. **Trudne sytuacje w obsłudze klienta.**
   a. Trudne sytuacje – jak powstają, czego najlepiej unikać?
   b. Typy klientów i sposoby postępowania przy ich obsłudze.
   c. Samopostrzeganie i ocena innych w zależności od typu osobowości.
5. **Podsumowanie szkolenia.**

ADRESACI:

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

PROWADZĄCY:

Jako trener skuteczności osobistej oraz mentor pomogła wielu osobom w odkrywaniu mocnych stron i podnoszeniu efektywności zawodowej poprzez kształcenie kompetencji podnoszących efektywność i skuteczność w działaniu. Posiada przygotowanie trenerskie i pedagogiczne, dzięki czemu, opracowuje treningi i szkolenia oparte na metodologii efektywnego uczenia się. Łączy praktykę zdobytą w urzędach jak i korporacji oraz wiedzę socjologiczną o specjalności komunikacja społeczna i badanie rynku. Od ponad dwudziestu lat specjalizuje się w komunikacji interpersonalnej, obsłudze klienta, rozwiązywaniu problemów. Prowadziła szkolenia dla pracowników oraz kadry kierowniczej (Urząd Marszałkowski, Jednostki Samorządów Terytorialnych, CKU, PUP), szkolenia menadżerskie min. dla pracowników IBM, HP, Vabco, Eco, Telekomunikacji Polskiej – Orange, Qubus. Zarządzała Centrum Psychokreacji Biznesowej, firmą szkoleniowo - doradczą. Obecnie prowadzi konsultacje indywidualne oraz zajęcia grupowe dla osób wykluczonych społecznie we Wrocławskim Centrum Integracji jako doradca zawodowy.

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium on line**.

22 października 2021 r. **Szkolenie w godzinach 9:00-14:00**

Cena: 299 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:	udział w profesjonalnym szkoleniu on-line, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.
DANE DO KONTAKTU:	Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Ośrodek Regionalny w Zielonej Górze al. Niepodległości 16/9, 65 – 048 Zielona Góra tel. 68 453 22 09, e-mail: szkolenia.zg@frdl.org.pl, www.zg.frdl.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 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.zg.frdl.pl** oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.zg.frdl.pl lub mailem na adres szkolenia.zg@frdl.org.pl do 19 października 2021 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 _____