

OBSŁUGA KLIENTA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Proponujemy Państwu udział w szkoleniu podczas którego omówimy zagadnienia i przedstawimy zasady dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. W trakcie zajęć uczestnicy zostaną zapoznani z najważniejszymi barierami w komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Omówimy kluczowe metody komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami oraz przypomnimy zasady savoir vivre w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.

CELE I KORZYŚCI:

- Zdobyć, aktualizację i uporządkowanie wiedzy z zakresu przepisów prawa dotyczącego komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Podniesienie kompetencji w obszarze barier w komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami; poznanie najważniejszych metod komunikacji dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.
- Poznanie podstawy savoir vivre w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Poznanie barier i metod komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Poznanie rzeczywistych potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- Poznanie nowych technologii używanych w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami.

PROGRAM:

1. Najczęstsze mity w komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami.
2. Przepisy prawa dotyczące komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. Bariery komunikacyjne osób ze szczególnymi potrzebami:
 - Osoby z niepełnosprawnością wzroku.
 - Osoby z niepełnosprawnością słuchu.
 - Inne niepełnosprawności.
4. Metody komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami:
 - Osoby z niepełnosprawnościami wzroku.
 - Osoby z niepełnosprawnościami słuchu.
 - Osoby ze spektrum autyzmu.
 - Inne niepełnosprawności.
5. Czym jest ETR i jak tworzyć tekst łatwy do czytania i rozumienia.
6. Warsztaty z komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
7. Pytania i podsumowanie szkolenia.

ADRESACI:

Pracownicy instytucji publicznych, administracji państwowej i samorządowej, koordynatorzy dostępności, osoby zajmujące się obsługą klienta, osoby wdrażające projekty unijne, oraz inne osoby zainteresowane tematyką szkolenia.

PROWADZĄCY:

Ekspert ds. dostępności, Trener kompetencji miękkich z wieloletnim doświadczeniem. Zrealizował 1500 h szkoleń dla pracowników administracji publicznej dotyczącej projektowania uniwersalnego, dostępności architektonicznej i zagadnień związanych z niepełnosprawnością (szkolenia stacjonarne i on-line). Ponadto przeprowadził ponad 500 audytów dostępności w instytucjach publicznych oraz przygotował ponad 300 raportów z dostępności architektonicznych dla administracji państwowej, samorządowej oraz uczelni wyższych. Ekspert wiodący z zakresu dostępności w projektach realizowanych przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego. Realizował projekty ds. dostępności na zlecenie MSWiA, Ministerstwa Cyfryzacji i Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie; Doradca w sprawach dostępności urzędów administracji samorządowej.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



8 czerwca 2022 r.

Szkolenie w godzinach 9:00 – 14:30



Cena: 349 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 przesłanie faktury i 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.zg.frdl.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przysłać do 3 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 _____

