

## **BUDOWANIE RELACJI Z MIESZKAŃCAMI. SKUTECZNA KOMUNIKACJA NA LINII: WŁADZE MIASTA (GMINY) – MIESZKAŃCY**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Opinia otoczenia na temat jakości usług świadczonych przez urząd ma bezpośredni wpływ na postrzeganie przez mieszkańców jakości życia w danym miejscu – stąd warto dowiedzieć się, jak badać nastroje mieszkańców, jak planować działania komunikacyjne wobec mieszkańców i jak wdrażać w życie projekty podnoszące jakość życia.

**Proponujemy Państwu udział w szkoleniu, którego przedmiotem jest omówienie zasad dotyczących budowania dobrych relacji z mieszkańcami oraz pozytywnego wizerunku urzędu (miasta, gminy itp.) i marki terytorialnej. Podczas zajęć wskażemy w jaki sposób wizerunek przekłada się na satysfakcję mieszkańców danego obszaru i osób korzystających z usług.** Szkolenie jest wsparte szeregiem praktycznych przykładów i wskazówek.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Zdobycie, uzupełnienie i uporządkowanie wiedzy z zakresu skutecznej komunikacji i budowania relacji z mieszkańcami.
- Zdobycie praktycznej wiedzy na temat organizacji i realizacji badań opinii i nastrojów społecznych mieszkańców miasta/gminy.
- Omówienie zasad prowadzenia projektów związanych z budowaniem dobrych relacji z mieszkańcami i pozytywnego wizerunku urzędu.
- Poznanie użytecznych narzędzi diagnozowania aktualnego wizerunku oraz metod wspomagające pracę nad promocją urzędu i komunikację z mieszkańcami, także w sytuacjach trudnych i problematycznych.
- Zaprezentowanie dobrych praktyk w zakresie komunikacji z mieszkańcami oraz wskazanie najczęściej popełnianych błędów w tym zakresie.
- Poznanie odpowiedzi na pojawiające się pytania i wątpliwości związane z tematem zajęć.
- Otrzymanie obszernych materiałów szkoleniowych w tym m.in. materiałów filmowych i graficznych prezentujących praktyczne przykłady: narzędzia badawcze, np. kwestionariusze ankiety, scenariusze przebiegu badań opinii, analizy raporty badawcze dotyczące opinii mieszkańców na temat jakości życia w wybranych miastach/gminach.

### **PROGRAM:**

- 1. Poznaj swoich mieszkańców i dowiedz się, jakie są ich prawdziwe opinie na temat miasta/gminy.**
  - Jak skutecznie rozmawiać z mieszkańcami, w jaki sposób zachęcać ich do wyrażania opinii na temat życia w mieście/gminie.
  - Badania ilościowe i jakościowe. Metody badawcze, dobór próby. Jak przygotować badanie, kogo, o co i w jaki sposób zapytać?

- Budowa kwestionariusza ankiety krok po kroku. Praktyczne wskazówki dla planujących badanie opinii mieszkańców: rodzaje pytań badawczych, najczęstsze błędy ankiety i sposoby ich unikania.
  - Różne punkty widzenia w zróżnicowanych grupach mieszkańców: grupy focusowe i wywiady indywidualne. Organizacja i moderacja spotkania.
- 2. „Jak cię widzą, tak cię piszą”, czyli zadбай o pozytywny i przyjazny wizerunek urzędu miasta/gminy w oczach mieszkańców.**
- Urząd z ludzką twarzą. Rola pracowników urzędu w procesie kształtowania relacji z mieszkańcami.
  - Tajemniczy klient, czyli audytor w urzędzie. Metodyka badań, przebieg procesu i oczekiwane efekty. Blaski i cienie tej metody badawczej.
  - Standaryzacja procesów obsługi mieszkańca metodą podnoszenia jakości usług świadczonych przez urząd.
- 3. Zaplanuj swoje działania komunikacyjne skierowane do mieszkańców. Praktyczne przykłady i wskazówki.**
- Kanały i narzędzia komunikacji. Nowe kanały i nowe możliwości oraz nowe oblicze znanych mediów.
  - Promocja wewnętrzna kluczem do sukcesu wizerunkowego miasta/gminy. Podnoszenie satysfakcji mieszkańców. Mieszkańcy w roli ambasadorów marki terytorialnej (miasta/gminy).
  - Komunikacja z mieszkańcami a trendy społeczne. Wrażliwość urzędu na czynniki i sygnały płynące z otoczenia.
  - Organizacja spotkań, konsultacji i konferencji. Rola podmiotów opiniotwórczych (mediów) w budowaniu relacji i komunikacji na linii: urząd – mieszkańcy.
  - Realizacja projektów społecznie odpowiedzialnych.
- 4. Poznaj praktyczne przykłady strategicznego planowania działań komunikacyjnych miasta/gminy wobec mieszkańców.**

#### **ADRESACI:**

Pracownicy administracji samorządowej, pracownicy wydziałów promocji – osoby i jednostki odpowiedzialne za wizerunek miasta lub gminy, komunikację z mieszkańcami i relacje zewnętrzne, a także za realizację projektów społecznych, promocyjnych i komunikacyjnych.

#### **PROWADZĄCA:**

Absolwentka Katedry Marketingu Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Ukończyła kurs Professional Diploma in Marketing i uzyskała międzynarodowy dyplom potwierdzający kwalifikacje i kompetencje marketingowe The Chartered Institute of Marketing in London. Dyrektor Agencji Komunikacji Marketingowej Business Consulting w Katowicach. Zaangażowana w przedsięwzięcia związane z marketingiem terytorialnym oraz promocją miast i regionów. Autorka wielu koncepcji i kampanii promocyjnych dla marek terytorialnych oraz strategii komunikacji marketingowej dla Katowic, Pszczyny i Polkowic. Koordynatorka projektów badawczych związanych z diagnozowaniem opinii mieszkańców oraz wizerunkiem miejsc. Regularnie przygotowuje programy i materiały szkoleniowe, warsztaty, studia przypadku i prowadzi szkolenia na temat marketingu terytorialnego i promocji miast/regionów oraz zajęcia dydaktyczne z zakresu badań marketingowych, komunikacji i CSR na Uniwersytecie Śląskim i w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Współautorka książki „Szukając klienta, czyli jak rozpoznać potencjalnego nabywcę i nie wpaść w pułapkę sprzedawania wszystkim”, która ukazała się na rynku w 2019 roku.

## Budowanie relacji z mieszkańcami. Skuteczna komunikacja na linii: władze miasta (gminy) – mieszkańcy



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



**5 lipca 2023 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**



**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

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Ośrodek Regionalny w Zielonej Górze

### DO

al. Niepodległości 16/9, 65 – 048 Zielona Góra

### KONTAKTU:

tel. 68 453 22 09, e-mail: [szkolenia.zg@frdl.org.pl](mailto:szkolenia.zg@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.zg.frdl.pl](http://www.zg.frdl.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przelać poprzez formularz zgłoszenia na [www.zg.frdl.pl](http://www.zg.frdl.pl)  
do 29 czerwca 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 \_\_\_\_\_