

OBSŁUGA KLIENTA W SYTUACJACH TRUDNYCH I KONFLIKTOWYCH

INFORMACJE O SZKOLENIU:

- Zadaniem szkolenia jest wyposażenie pracowników obsługi klienta **w urzędach i instytucjach publicznych** w niezbędne umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach, a także skoncentrowane jest na rozwijaniu **zdolności komunikacyjnych**.
- Spotkanie przygotowuje uczestników do skutecznego zarządzania konfliktami, budowania zaufania i utrzymania prawidłowych relacji z klientami, nawet w najbardziej wyjątkowych sytuacjach. Pozwoli to na trafną ocenę zachowania i przewidywanie możliwych konsekwencji 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:

Uczestnicząc w spotkaniu poznasz i rozwiniiesz swoje umiejętności w zakresie:

- ✓ Skutecznej komunikacji w procesie obsługi klientów w administracji publicznej z uwzględnieniem sytuacji trudnych, konfliktowych.
- ✓ Aktywnego słuchania jako kluczowego elementu zrozumienia potrzeb klienta w trudnych chwilach.
- ✓ Zarządzania emocjami w tym rozwijanie technik łagodzenia napięć i budowania pozytywnego klimatu komunikacyjnego.
- ✓ Technik skutecznej komunikacji w konflikcie.
- ✓ Budowania wspólnego rozwiązania czyli zachęcanie klienta do współpracy w poszukiwaniu konstruktywnego rozwiązania problemu oraz doskonalenie zdolności do negocjacji i budowania win-win w sytuacjach konfliktowych.
- ✓ Zarządzania agresją i trudnymi emocjami klienta.
- ✓ Zarządzania sobą w sytuacjach stresujących.

PROGRAM:

1. Trudne sytuacje w obsłudze klienta – przyczyny ich powstawania:

- 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 oraz proces komunikacji w sytuacjach gdy Klient:

- a. krytykuje obsługę;
- b. przyjmują postawę nadmiernych roszczeń;

- c. wyraża agresję słowną;
 - d. straszy swoją pozycją społeczną/ stanowiskiem;
 - e. atakuje urzędnika personalnie;
 - f. urzędnik lub klient chce nagrywać rozmowę.
- 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:**
- a. stopniowanie reakcji na niepożądane zachowanie - komunikat asertywny;
 - b. technika mgły;
 - c. fakty kontra opinie;
 - d. generalizacja - jak reagować na nią;
 - e. aluzja - sposoby odkrywania ukrytych treści;
 - f. technika zdartej płyty.
- 5. Jak radzić sobie ze stresem?**
- a. szybkie techniki relaksacyjne w miejscu pracy;
 - b. 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.

PROWADZĄCA:

trener i konsultant, od ponad 20 lat pomogła wielu osobom w rozwiązywaniu problemów na poziomie indywidualnym oraz firmowym. Realizowała szereg szkoleń dla jednostek samorządowych z zakresu m.in. obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej, rozwiązywania konfliktów, zarządzania zasobami ludzkimi. Swoją specjalistyczną wiedzę przekłada na praktyczne rozwiązania. Jest socjologiem o specjalności komunikacja społeczna i badanie rynku. Posiada Certyfikat Licensed International Coach and Consultant of Meta Recruitment and Selection of Employees (TM).

Obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



26 stycznia 2023 r. Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



Cena: 439 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych. **Przy przesłaniu zgłoszenia do 5 stycznia 2024 r. promocyjna cena szkolenia to 399 zł netto/os.**

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 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

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.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 do 23 stycznia 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 _____