

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Ośrodek Regionalny w Zielonej Górze
zaprasza na szkolenie zamknięte:

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W ADMINISTRACJI z uwzględnieniem warunków pandemii

Cele i korzyści szkolenia:

- Uzyskanie praktycznej wiedzy i umiejętności związanych z obsługą Klienta, poznanie metod diagnozowania i skutecznego radzenia sobie ze stresem w kontakcie z trudnym Klientem,
- Uczestnicy wzmocnią swoje umiejętności dotyczące obsługi trudnego Klienta. Struktura dokonywania pożądanych zmian odbywa się na trzech fundamentalnych poziomach: wiedzy, umiejętności, wartości i postaw.

Program szkolenia:

Moduł 1. Znaczenie jakości obsługi klienta w procesie budowania wizerunku urzędu.

Cel: Uświadomienie uczestnikom mechanizmów psychologicznych uruchamiających się podczas relacji z Klientem

1. Czego boi się Klient, kiedy przychodzi do urzędu?
2. Czego boi się urzędnik, kiedy obsługuje Klienta?
3. Przyczyny powstawania trudnych sytuacji
4. Triada wartości Klienta – kiedy Klient jest zadowolony
5. Profesjonalizm w kontakcie z Klientem – czynniki zwiększające zadowolenie Klienta.

Moduł 2. Tworzenie pozytywnych relacji z Klientem

Cel: Uświadomienie uczestnikom roli wizerunku w budowaniu relacji z Klientem oraz sposoby docierania do różnych typów Klientów

1. Specyfika urzędu a specyfika i potrzeby Klienta Urzędu
2. Warunki efektywnej komunikacji i zarządzanie relacjami z Klientami
3. Bariery utrudniające efektywne porozumiewanie się z innymi
4. Istota wizerunku - Czy nasz wizerunek osobisty ma wpływ na budowanie relacji z Klientem?
5. Psychologia pierwszego wrażenia – efekt diabelski i anielski, nastawienie i stereotypy – przyczyny sytuacji stresogennych
6. „Z kim mi po drodze, a do kogo mi daleko” – znaczenie stylów komunikacyjnych w nawiązywaniu i budowaniu dobrych relacji z Klientem
7. „Lew, kobra, piesek, a może żółw?” – Różne typy Klientów i sposoby komunikacji z nimi

Moduł 3. Sztuka aktywnego słuchania. Jak pokonać bariery utrudniające uważne słuchanie i jak skoncentrować się na treści odbieranego przekazu

Cel: Uświadomienie uczestnikom roli pytań w obsłudze Klienta; obsługa osób ze szczególnymi potrzebami

1. Rola aktywnego i empatycznego słuchania
2. „Jeśli dobrze rozumiem...” dlaczego parafraza jest tak skutecznym narzędziem w budowaniu dobrych relacji z Klientem;
3. Siła pytań - jak wykorzystać pytania precyzujące wypowiedzi – rodzaje pytań i zakres ich stosowania w obsłudze Klienta

Moduł 4. Zasady kulturalnej rozmowy telefonicznej.

Cel: Wyposażenie uczestników w praktyczne zasady dotyczące obsługi Klienta przez telefon

1. Etapy rozmowy telefonicznej
2. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nawiązywanych
3. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych odbieranych
4. Telefoniczny savoir - vivre

Moduł 5. Trudne sytuacje w obsłudze Klienta i sposoby radzenia sobie z nimi; efektywna komunikacja

Cel: Uświadomienie uczestnikom różnych postaw w komunikacji i trening komunikatów asertywnych, wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia asertywne i perswazyjne w rozmowie telefonicznej

1. 5 stylów komunikacyjnych – bierny, agresywny, manipulacyjny, asertywny, odważny
2. Techniki asertywne i odważne: komunikat JA, UFO, FUKOZ
3. Sposoby wyrażania uczuć i emocji – komunikat „ja”, kanapka informacji zwrotnej
4. Kanapka informacji zwrotnych – skuteczna metoda przekazywania informacji trudnych;
5. Słowa i wyrażenia perswazyjne – techniki reagowania
6. Radzenie sobie ze stresem podczas obsługi Klientami

Cena każdego szkolenia ustalana jest indywidualnie i obejmuje:

- Analizę potrzeb szkoleniowych i dostosowanie programu szkolenia do potrzeb Zamawiającego,
- Przygotowanie i przeprowadzenie dedykowanego programu szkolenia przez 1 trenera,
- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika dostępne w wersji papierowej i elektronicznej,
- Imienne certyfikaty ukończenia szkolenia,
- Ewaluację szkolenia i przekazanie jej wyników Zamawiającemu,
- Konsultacje poszkoleniowe.

ZORGANIZUJEMY SZKOLENIE ZARÓWNO W FORMIE STACJONARNEJ JAK I ON-LINE

Jak organizujemy szkolenia zamknięte online?

Uczestnicy mogą uczestniczyć w szkoleniu w formule stacjonarnej (w sali urzędu czy dowolnym miejscu wyposażonym w rzutnik i internet), mieszanej tj. część osób w sali urzędu, część przy komputerach lub wszyscy przy komputerach (praca zdalna lub przy swoich stanowiskach pracy). Ekspert będzie prowadził

szkolenie z sali multimedialnej (zdalnie) dzięki czemu będą go Państwo widzieli i słyszeli, a materiały, prezentacje, filmy instruktażowe, dokumenty będą wyświetlane przez niego na ekranie Państwa monitora lub w sali urzędu za pośrednictwem rzutnika multimedialnego.

Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez mikrofon lub czat. Trener odpowiada na te pytania na bieżąco lub w drugiej części szkolenia w sesji pytań i odpowiedzi. Platforma, na której odbywa się webinarium, jest dostępna bezpośrednio przez przeglądarkę internetową, (Google Chrome).

Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem lub głośniki.

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU

szkolenia.zg@frdl.org.pl

tel.: 68 453 22 09

www.zg.frdl.pl