

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W PRAKTYCE – STANDARDY I TRENING ICH REALIZACJI

INFORMACJE O SZKOLENIU:

- Sprawna obsługa klienta w urzędzie, w tym zmniejszenie ilości skarg, ma bezpośredni wpływ na to, jak dana instytucja jest odbierana przez mieszkańców. Tworzenie miejsca zorientowanego na klienta i rozwiązanie jego problemu wpisuje się także w służebną misję nowoczesnej administracji.
- Proponowane szkolenie ma na celu pomoc w podniesieniu czy też osiągnięciu jak najlepszych standardów obsługi w jednostkach administracji publicznej poprzez rozwinięcie kluczowych umiejętności komunikacyjnych i interpersonalnych pracowników.
- Udział w nim przygotuje pracowników administracji publicznej do profesjonalnego procesu obsługi klienta oraz wyposaży w praktyczną wiedzę, jak prawidłowo radzić sobie w trudnych sytuacjach oraz jak budować pozytywny wizerunek w oparciu o nowoczesne standardy.
- Program szkolenia kładzie nacisk na praktyczne aspekty pracy w klientami poprzez zastosowanie aktywnych metod szkoleniowych takich jak analiza przypadku, informacja zwrotna, symulacja, ćwiczenia.

Uwaga! Szkolenie to proponujemy także w formule zamkniętej dla pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z Klientami

CELE I KORZYŚCI:

- Wypracowanie rozwiązań dla sytuacji trudnych i konfliktowych.
- Wzmocnienie umiejętności kierowania procesem obsługi klienta w kierunku budowania satysfakcji klienta.
- Poznanie wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta oraz świadome wpływanie na wizerunek urzędu.
- Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem w celu świadomego ich zmniejszania.
- Wykorzystanie metod asertywnych w relacji z klientem.
- Poznanie metod redukcji stresu oraz radzenia sobie z negatywnymi emocjami.
- Wypracowanie rozwiązań dla sytuacji trudnych w codziennej pracy z klientami.
- Budowanie odwagi w radzeniu sobie w sytuacjach trudnych.
- Zwiększenie satysfakcji i motywacji poprzez świadome wykorzystanie swoich zasobów interpersonalnych.

PROGRAM:

- 1. Profesjonalna obsługa klienta – jakości obsługi klienta w procesie budowania wizerunku urzędu.**
 - a. Budowanie profesjonalnego wizerunku urzędnika - składniki.
 - b. Organizacja przestrzeni w obsłudze klienta- tworzenie miejsca zorientowanego na klienta.
- 2. Narzędzia komunikacji interpersonalnej stosowane w profesjonalnej obsłudze klienta - zarządzanie procesem obsługi oraz „przełączanie” rozmów na poziom merytoryczny w sytuacjach trudnych i emocjonalnych (praktyczne ćwiczenia):**
 - a. Bariery i błędy w komunikowaniu się z klientem - zachowania prowokujące postawę "trudny klient".
 - b. Techniki aktywnego słuchania - klaryfikacja, parafraza, dowartościowanie, odzwierciedlanie uczuć (empatyczne słuchanie).
 - c. Techniki asertywne - praktyka stosowania granic, budowanie odwagi, radzenie sobie z „porwaniem emocjonalnym”.
 - d. Język korzyści.
 - e. Analiza przypadku „Wulgarna awantura w starostwie”- zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów do sytuacji w celu udoskonalania procesu obsługi klienta:**
 - a. Zarządzanie konfliktem podczas obsługi klienta - techniki wpływu na sytuację.
 - b. Bezpieczeństwo urzędnika obsługującego klienta.
- 3. Standardy obsługi w sytuacjach trudnych– trening realizacji standardów:**
 - klient roszczeniowy, krytykujący,
 - klient agresywny, wulgarny,
 - klient zagubiony, niezdecydowany,
 - klient drobiazgowy,
 - klient pod wpływem alkoholu.
- 4. Jak radzić sobie ze stresem i emocjami w obsłudze klienta:**
 - a. Stres i radzenie sobie z nim wg. Lazarusa i Folkman.
 - b. Szybkie techniki relaksacyjne w miejscu pracy.
- 5. Podsumowanie szkolenia - informacja zwrotna.**

ADRESACI:

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

Profesjonalna obsługa klienta w praktyce – standardy i trening ich realizacji



Szkolenie będziemy realizowali w formie stacjonarnej w siedzibie Ośrodka, Katowice, ul. Moniuszki 7, III piętro.



24 listopada 2025 r.

Szkolenie w godzinach 9:30-14:30



Cena: 550 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu z możliwością zadawania pytań,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia,
poczęstunek.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Reguńskiego,
Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego im. W. Pańki
ul. Piłsudskiego 43, 50-032 Wrocław
ul. Moniuszki 7, 40-005 Katowice
71 344 26 90, 32 206 98 43
szkolenia@okst.pl; milena.dudek@okst.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.okst.pl raz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.okst.pl
do 18 listopada 2025 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 do 8 stycznia 2024 r. 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 _____