

Profesjonalna obsługa klienta niepełnosprawnego

Program:

1. **Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta niepełnosprawnego.**
 - Jakość obsługi klienta niepełnosprawnego.
 - Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów niepełnosprawnych.
2. **Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem niepełnosprawnym.**
 - Nastawienie – fundament pozytywnych relacji.
 - Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?
 - Elastyczność w kontaktach z klientami.
3. **Obsługa klienta niepełnosprawnego.**
 - Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta.
 - Sposoby postępowania z klientami różnymi rodzajami niepełnosprawności.
4. **Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem.**
 - Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji).
 - Trafna ocena innych, kontrola komunikacji.
 - Trudne sytuacje w kontaktach z klientami.
 - Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.
 - Narzędzia asertywności i ograniczenia skutków stresu.

Szkolenie będzie przeprowadzone metodami aktywizującymi:

- Gry szkoleniowe.
- Praca z przypadkiem (case).
- Metody ekspresji i impresji nastawione na emocje i przeżycia - drama.
- Metody graficznego zapisu –mapy mentalne: flipchart.
- Metody integracyjne.

Prowadzący:

Kierownik Działu Poradnictwa Specjalistycznego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Będzinie, doświadczony trener z zakresu problematyki społecznej i socjalnej, pracownik samorządowy, absolwentka UŚ, wieloletni wykładowca FRDL

 Fundacja Rozwoju
Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regułskiego

SZKOLENIA ON-LINE

Cele i korzyści:

- Praca nad komunikacją z klientem niepełnosprawnym, zbudowanie świadomości roli komunikacji interpersonalnej.
- Praca nad zwiększeniem jakości pracy z niepełnosprawnym klientem.
- Wypracowanie rozwiązań w pracy z niepełnosprawnym klientem.

W szkoleniu pojawiać się będą elementy komunikacji interpersonalnej, ćwiczenia warsztatowe, gry psychologiczne, scenki rodzajowe.

Adresaci:

Pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, pomocy społecznej, kuratorzy sądowi.



Termin szkolenia:

23 listopada 2020 r., godz. 10.00 – 14.00.

Cena:

275 zł 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 przekazane w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

Zgłoszenia:

Wypełnioną **kartę zgłoszenia** należy przesać mailem na adres: szkolenia@frdl.org.pl, faksem lub poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl.mazowsze.pl do **18 listopada 2020 r.**

UWAGA: LICZBA MIEJSC OGRANICZONA!

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

NIP: 522-000-18-95

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze

ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa

tel. 22 351 93 23, fax: (42) 288 12 86

szkolenia@frdl.org.pl

Co to jest webinarium i jak będziemy je realizowali?

- Szkolenie to będzie realizowane w formie on-line. Udział pozwoli zapoznać się z tematem prezentowanym na żywo przez eksperta, zadać mu pytanie na czacie i porozmawiać z innymi uczestnikami.
- Nasze szkolenia on-line wyróżnia to, że prowadzone są z najlepszymi trenerami i ekspertami, praktykami w temacie szkolenia, których znają Państwo ze szkoleń stacjonarnych.
- Będą Państwo widzieli i słyszeli trenera oraz wyświetlane przez niego materiały, prezentacje, filmy instruktażowe, dokumenty.
- Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez 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, np. Google Chrome lub inną. Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem, jeżeli chcieliby Państwo zabierać głos a liczba uczestników na to pozwala. Kamera w komputerze nie jest konieczna.
- Po przesłaniu karty zgłoszenia otrzymają Państwo na wskazany adres e-mail unikalny link do webinarium (wirtualnej sali szkoleniowej). Wystarczy kliknąć w ten link w konkretnym terminie i godzinie, w której planowane jest jego rozpoczęcie.
- Korzystanie z naszych webinarium jest bardzo proste. Jeżeli po raz pierwszy korzystają Państwo z naszego webinarium sugerujemy testowe połączenie we wskazanym przez nas terminie.
- Po spotkaniu otrzymają Państwo mailem elektroniczne materiały szkoleniowe a certyfikat ukończenia szkolenia zostanie przesłany, w zależności od Państwa preferencji, pocztą lub mailem. Płatność za szkolenie nastąpi na podstawie faktury przesłanej po szkoleniu mailem.

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNIKA:

**Profesjonalna obsługa klienta niepełnosprawnego (zajęcia on-line)
23 listopada 2020 r.**

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

3. 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 certyfikat w formie:

Papierowej

Elektronicznej e mail.....

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka **karty zgłoszenia** (mail, fax lub formularz na www.frdl.mazowsze.pl). Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem będzie równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za to szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem przed lub po szkoleniu (na przelewie prosimy podać nazwę szkolenia).

NR RACHUNKU: Alior Bank: 10 2490 0005 0000 4600 3933 7335

Podpis osoby upoważnionej
