



## **Prawidłowa obsługa klienta w administracji**

**Postępowanie w trudnych sytuacjach, obsługa osób ze szczególnymi potrzebami,  
efektywna komunikacja, obsługa w warunkach pandemii**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Proponujemy Państwu udział w szkoleniu podczas którego dowiedzą się Państwo w jaki sposób radzić sobie z trudnymi sytuacjami podczas obsługi klienta. Zdobędą wiedzę nt. zasad obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Przygotują się do standardów świadczenia usług w odniesieniu do Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Poznają podstawowe zasady bezpiecznej obsługi klienta w perspektywie COVID-19. Będą potrafili stworzyć bezpieczne miejsce do współpracy na linii urzędnik-klient.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Uczestnicy zdobędą wiedzę z zakresu zasad postępowania w trudnych sytuacjach podczas obsługi klientów.
- Uczestnicy zdobędą wiedzę nt. praktycznych sposobów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w płaszczyźnie architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej.
- Uczestnicy szkolenia zdobędą umiejętności w zakresie przygotowywania dokumentów dostępnych cyfrowo.
- Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń w obszarze tematycznym szkolenia oraz pracy z trenerem-praktykiem.

### **PROGRAM:**

#### **I. Wprowadzenie do warsztatów:**

1. Zagadnienia organizacyjne, agenda szkolenia.
2. Ustalenie zasad współpracy w czasie szkolenia.
3. Matryca celów.

#### **II. Trudne sytuacje w obsłudze klienta:**

1. Wybrane elementy Kodeksu karnego wspierające pracownika w procesie trudnych sytuacji w obsłudze klienta (naruszenie nietykalności cielesnej, znieważenie, propozycja korzyści majątkowych etc.).
2. Cztery płaszczyzny mające wpływ na obsługę klienta w urzędzie:
  - Płaszczyzna architektoniczna.
  - Płaszczyzna proceduralna.
  - Płaszczyzna informacyjna.
  - Płaszczyzna wizerunkowa.
3. Znaczenie proksemiki pomieszczeń w obsłudze klienta w urzędzie:
  - W odniesieniu do zapisów Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
  - W odniesieniu do standardów w zakresie pandemii koronawirusa.
4. Sposoby radzenia sobie z manipulacją ze strony klienta; rodzaje manipulacji i narzędzia do pracy.
5. Obsługa klienta stosującego agresję słowną.
6. Obsługa klienta stosującego agresję fizyczną – algorytm postępowania.
7. Obsługa klienta stosującego szantaż.
8. Obsługa klienta stosującego szantaż emocjonalny.
9. Obsługa klienta napastliwego.
10. Obsługa klienta „molestującego zapachami”.
11. Obsługa klientów pod wpływem alkoholu.
12. Obsługa klienta niepełnosprawnego.
13. Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami.

### III. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami:

1. Podstawa prawna: Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
2. Określenie katalogu osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie; narzędzie Persona Spectrum.
3. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:
  - W zakresie dostępności architektonicznej.
  - W zakresie dostępności cyfrowej.
  - W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej.
4. Dostęp alternatywny.
5. Zasady tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo:
  - Praca z Microsoft Word.
  - Praca z Microsoft Excel.
  - Praca z Microsoft Power Point.
  - Adobe Acrobat.
6. Praktyczne narzędzia wspierające obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w perspektywie architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej.

### IV. Asertywność podczas obsługi klientów:

1. Definicja asertywności.
2. Uległość – asertywność – agresja.
3. Trzy podstawowe style komunikacji.
4. Asertywne cele.
5. Asertywna ekspresja.
6. Asertywne słuchanie.
7. Odpowiadanie na krytykę.
8. Asertywność w obsłudze trudnego klienta w urzędzie.
9. Asertywna odmowa.
10. Narzędzia asertywności – *jestem słoniem, jujitsu, zdarta płyta, Kocham, ale nie dam.*

### V. Zalecenia dot. obsługi klienta w perspektywie COVID-19:

1. Zasady umawiania wizyt w urzędzie – system rezerwacji, strona internetowa, telefon.
2. Limity ilościowe osób przebywających w jednym pomieszczeniu.
3. Rekomendacje dot. proksemiki pomieszczeń – ustawienie biurek, części wspólne etc.
4. Środki ochrony zbiorowej i indywidualnej pracowników.
5. Środki ochrony zbiorowej i indywidualnej klientów.
6. Zasady dezynfekcji w budynkach urzędów.
7. Zasady przyjmowania korespondencji.
8. Zasady dotyczące używania systemów wentylacyjno-klimatyzacyjnych.
9. Algorytm postępowania w przypadku podejrzenia obsługi klienta zakażonego COVID19.

### ADRESACI:

Pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, Pracownicy OPS, PCPR, DPS, Kuratorzy sądowi, Wolontariusze, Pracownicy stowarzyszeń, Pracownicy fundacji, Właściciele i pracownicy firm komercyjnych, Pracownicy straży miejskiej, policji, straży pożarnej, pogotowia, Dyrektorzy szkół, nauczyciele, Osoby zajmujące się bezpośrednią obsługą klienta.

### PROWADZĄCY:

HR Business Partner, trener, doradca, właściciel firmy szkoleniowej. Posiada 12-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń. Ponad 10 000 godzin spędzonych w salach szkoleniowych. Nauczyciel akademicki. Autor kilkunastu systemów ocen pracowniczych. W pracy dydaktycznej wykorzystuje głównie metody warsztatowe i studia przypadków. Jest przekonany, że każdą wiedzę można przekazać w sposób przystępny i zrozumiały. Prowadzi szkolenia m.in. z następujących obszarów: obsługa klienta, język urzędowy, zarządzanie zespołem, zarządzanie relacjami, świadome przywództwo, motywowanie pracowników, systemy ocen pracowniczych, savoir-vivre i protokół dyplomatyczny, komunikacja wewnętrzna, coaching i mentoring, radzenie sobie ze stresem i syndromem wypalenia zawodowego, zarządzanie czasem, przedsiębiorczość akademicka.

## INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

**Prawidłowa obsługa klienta w administracji. Postępowanie w trudnych sytuacjach, obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, efektywna komunikacja, obsługa w warunkach pandemii**



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**6-7 maja 2021 r.** Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



**Cena: 549 PLN 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 w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia,  
możliwość konsultacji z trenerem.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze  
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa  
tel. 42 307 32 38 fax: (42) 288 12 86  
[szkolenia@frdl.org.pl](mailto:szkolenia@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 certyfikat w formie: Papierowej   
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.frdl.mazowsze.pl](http://www.frdl.mazowsze.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.mazowsze.pl](http://www.frdl.mazowsze.pl) lub mailem na adres [szkolenia@frdl.org.pl](mailto:szkolenia@frdl.org.pl) do 4 maja 2021 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 \_\_\_\_\_