

## **OBSŁUGA KLIENTA ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Proponujemy Państwu udział w szkoleniu podczas którego omówimy zagadnienia i przedstawimy zasady dotyczące obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami. W trakcie zajęć uczestnicy zostaną zapoznani z najważniejszymi barierami w komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami. Omówimy kluczowe metody komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami oraz przypomnimy zasady savoir vivre w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Zdobyć, aktualizację i uporządkowanie wiedzy z zakresu przepisów prawa dotyczącego komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Podniesienie kompetencji w obszarze barier w komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami; poznanie najważniejszych metod komunikacji dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.
- Poznanie podstawy savoir vivre w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Poznanie barier i metod komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Poznanie rzeczywistych potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- Poznanie nowych technologii używanych w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami.

### **PROGRAM:**

1. Najczęstsze mity w komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami.
2. Przepisy prawa dotyczące komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
3. Bariery komunikacyjne osób ze szczególnymi potrzebami:
  - Osoby z niepełnosprawnością wzroku.
  - Osoby z niepełnosprawnością słuchu.
  - Inne niepełnosprawności.
4. Metody komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami:
  - Osoby z niepełnosprawnościami wzroku.
  - Osoby z niepełnosprawnościami słuchu.
  - Osoby ze spektrum autyzmu.
  - Inne niepełnosprawnościami.
5. Czym jest ETR i jak tworzyć tekst łatwy do czytania i rozumienia.
6. Warsztaty z komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
7. Pytania i podsumowanie szkolenia.

### **ADRESACI:**

Pracownicy instytucji publicznych, administracji państwowej i samorządowej, koordynatorzy dostępności, osoby zajmujące się obsługą klienta, osoby wdrażające projekty unijne, oraz inne osoby zainteresowane tematyką szkolenia.

### **PROWADZĄCY:**

Ekspert ds. dostępności, Trener kompetencji miękkich z wieloletnim doświadczeniem. Zrealizował 1500 h szkoleń dla pracowników administracji publicznej dotyczącej projektowania uniwersalnego, dostępności architektonicznej i zagadnień związanych z niepełnosprawnością (szkolenia stacjonarne i on-line). Ponadto przeprowadził ponad 500 audytów dostępności w instytucjach publicznych oraz przygotował ponad 300 raportów z dostępności architektonicznych dla administracji państwowej, samorządowej oraz uczelni wyższych. Ekspert wiodący z zakresu dostępności w projektach realizowanych przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego. Realizował projekty ds. dostępności na zlecenie MSWiA, Ministerstwa Cyfryzacji i Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie; Doradca w sprawach dostępności urzędów administracji samorządowej.

## Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami



Szkolenie będziemy realizowali w formie **webinarium on line**.



**8 czerwca 2022 r.**

Szkolenie w godzinach **9:00 – 14:30**



**Cena: 349 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. 604 078 421, 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 przesłanie faktury i 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.frdl.mazowsze.pl](http://www.frdl.mazowsze.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przesyłać do 3 czerwca 2022 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 \_\_\_\_\_

