

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

Obsługa trudnego klienta w czasie pandemii

Data: 8 września 2020 r., godz. 9:30 – 14:30

Miejsce: Zielona Góra, Al. Niepodległości 16/9, III piętro

Cena: 409 zł netto/os.

Rabat 10 % dla drugiej osoby z tej samej Instytucji

Zgłoszenia: Prosimy przysyłać drogą elektroniczną na adres szkolenia.zg@frdl.org.pl
lub wypełniając formularz zgłoszenia online przez stronę www.zg.frdl.pl
lub faksem na nr 68 419 90 97 lub 68 419 90 98 do dnia 3 września 2020 r.

Celem szkolenia jest poznanie podstawowych zasad bezpiecznej obsługi klienta w urzędzie w perspektywie COVID-19. Dzięki szkoleniu, uczestnicy będą potrafili stworzyć bezpieczne miejsce do współpracy na linii urzędnik-klient, dowiedzą się w jaki sposób radzić sobie z trudnymi sytuacjami podczas obsługi klienta.

Adresaci: Wszystkie osoby obsługujące klientów w jednostkach administracji rządowej oraz samorządowej. Osoby pragnące doskonalić swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta.

Prowadzący: Trener i doradca, właściciel firmy szkoleniowej. Posiada 12-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń. Ponad 9000 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.

Program szkolenia:

I. Wprowadzenie do warsztatów:

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

II. 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...
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.

III. Trudne sytuacje w obsłudze klienta:

1. Wybrane elementy Kodeksu karnego wspierające pracownika w procesie trudnych sytuacji w obsłudze klienta.
2. Znaczenie proksemiki pomieszczeń w obsłudze klienta w urzędzie.
3. Sposoby radzenia sobie z manipulacją ze strony klienta.
4. Obsługa klienta stosującego agresję słowną.
5. Obsługa klienta stosującego agresję fizyczną.
6. Obsługa klienta stosującego szantaż.
7. Obsługa klienta stosującego szantaż emocjonalny.
8. Obsługa klienta napastliwego.
9. Obsługa klienta „molestującego zapachami”.
10. Obsługa klientów pod wpływem alkoholu.
11. Obsługa klienta niepełnosprawnego.
12. Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami.

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.*

Zgłoszenie (ZG) – Obsługa trudnego klienta w czasie pandemii – 08.09.2020 r.

Nazwa NABYWCY:

Ulica, nr: Miejscowość kod pocztowy.....

NIP: Tel:

Nazwa ODBIORCY (wypełnić jeśli dotyczy):

Ulica, nr: Miejscowość kod pocztowy.....

1.
imię i nazwisko, (wypełnić drukowanymi) e-mail

2.
imię i nazwisko, (wypełnić drukowanymi) e-mail **RABAT 10%**

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (niepotrzebne skreślić) TAK / NIE

.....
podpis

UWAGA!

Cena zawiera: materiały szkoleniowe, długopis, notes, zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, lunch oraz przerwy kawowe.
O udziale w szkoleniu decyduje przesłanie do Ośrodka karty zgłoszenia co jest równoznaczne z zakwalifikowaniem się na wybrane szkolenie.
Brak pisemnej rezygnacji na 3 dni robocze przed szkoleniem będzie równoznaczne z obciążeniem Państwa pełnym kosztem szkolenia.
Płatność przelewem, na podstawie faktury wystawionej w dniu szkolenia