



Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie

Uczestnicy rozwiną i poszerzą wiedzę na temat zarządzania zasobami ludzkimi, wzbogacą się o potencjał relacji z pracownikami. Będą potrafili wybrać i dostosować do swojej organizacji poszczególne metody zarządzania ludźmi. Dowiedzą się w jaki sposób zarządzać nowoczesnie, poznają aspekty inteligencji emocjonalnej i jak skutecznie realizować kolejne etapy współpracy w relacji menedżer - pracownicy.

Zajęcia są prowadzone metodą warsztatową opartą na aktywizacji uczestników szkolenia poprzez pracę w małych grupach, dyskusje na forum grupy oraz ćwiczenia, studia przypadków, pracę indywidualną, symulacje i mini- wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną. Przedmiotem zajęć są realne trudności uwzględniające specyfikę danej branży oraz potrzeby i możliwości osób biorących udział w warsztatach. Uczestnicy uczą się poprzez doświadczenie ćwiczą różne sytuacje, mają możliwość konsultacji indywidualnych.

CELE I KORZYŚCI:

- przekazanie uczestnikom wiedzy na temat zachowań interpersonalnych,
- zdobycie przez uczestników wiedzy i umiejętności w zakresie zarządzania , kierowania zespołem ze szczególnym uwzględnieniem własnych zasobów, oraz aspektów budowania relacji i nauczania się inteligencji emocjonalnej,
- zdobycie wiedzy na temat delegowania zadania i uprawnień, do odpowiedniego typu osobowości,
- nabycie umiejętności współpracy z ludźmi w oparciu o ich realne możliwości i zdolności brania odpowiedzialności za podejmowane zobowiązania,
- poznanie siły działania pozaeconomicznych sposobów motywowania,
- pokazanie uczestnikom w jaki sposób mogą wykorzystywać codzienne sytuacje zawodowe do budowania autorytetu.

PROGRAM:

1. Rola emocji i naszego nastawienia w kontakcie z Klientem

- rola własnego nastawienia do innych,
- budowanie pozytywnego nastawienia,
- samoświadomość a kontakt z Klientem,
- przekonanie i stereotypy,
- własne ograniczenia i możliwości.

2. Komunikacja w obsłudze trudnego Klienta

- pierwsze wrażenie,
- zbudowanie wzajemnego zaufania,
- prawidłowe - profesjonalne podejście do klienta, "co wypada", a co nie, w relacji z klientem,
- wygląd a obsługa klienta,
- rola komunikacji niewerbalnej w obsłudze klienta,
- postawa, gestykulacja, mimika, mowa ciała (np.: postawy i gestykulacja akceptujące i negujące, niewerbalne przekazanie treści, gesty wspomagające, postawa i gesty jako emocjonalne sposoby przekazywania treści),
- rola komunikacji werbalnej w obsłudze klienta,
- sztuka słowa.
 - bariery komunikacji – dlaczego ludzie mają trudności w porozumiewaniu się.

3. Typologia trudnego klienta,

- ze względu na osobowość:
 - sangwinik,
 - melancholik,
 - choleryk,
 - flegmatyk;

- ze względu na typologię:
 - agresor,
 - gaduła,
 - czaruś,
 - mądrala,
 - showman,
 - poganiacz,
 - roszczeniowiec.

4. Obsługa trudnego klienta.

- techniki postępowania w trudnych i konfliktowych sytuacjach.

5. Asertywność w kontakcie z trudnym klientem

- umiejętność stawiania granic, kulturalne upomnienie klienta.

6. Techniki radzenia sobie ze stresem, którego źródłem jest klient

- sposoby zapobiegania i radzenia sobie ze stresem, panowanie nad emocjami.

7. Podsumowanie, dyskusja oraz wypracowanie zadań ułatwiających wdrożenie nabytych umiejętności

PROWADZĄCA: Trener biznesu ,coach, szkoleniowiec, z twórczym i innowacyjnym podejściem do zadań praktyki trenerskiej oraz konsultanckiej. Tworzy i promuje nowe, nieszablonowe rozwiązania wspomagające funkcjonowanie osób, zespołów oraz organizacji. Jest autorką projektów szkoleniowych dla firm usługowych, produkcyjnych oraz administracji publicznej. Prowadzi szkolenia m.in. z zakresu profesjonalizmu w sekretariacie, obsługi trudnego klienta w administracji publicznej, współpracy w zespole międzykulturowym, budowania zaangażowania i odpowiedzialności pracowników, zarządzania zespołem wielopokoleniowym, zarządzania stresem i kontrolowania emocji, asertywności, motywacji, efektywności osobistej.

Szkolenia zamknięte realizujemy w formie stacjonarnej jak również w formule on-line.

Jak organizujemy szkolenie zamknięte stacjonarne?

W przypadku organizacji szkolenia zamkniętego w formule stacjonarnej Trener i koordynator szkolenia przyjeżdżają do Państwa w ustalonym terminie do siedziby Zamawiającego lub innym ustalonym miejscu.

Cena szkolenia stacjonarnego jest każdorazowo wyceniania przez koordynatora uwzględniająca wielkość grupy i dobór trenera, koszty dojazdu.

Zwolnione z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych (zwolnienie z art. 43, ust.1, pkt 29C u.p.t.u). Płatność przelewem po szkoleniu w terminie 14 dni.

Cena obejmuje:

- Analizę potrzeb szkoleniowych i dostosowanie programu szkolenia do potrzeb Zamawiającego,
- Przygotowanie i przeprowadzenie dedykowanego programu szkolenia przez 1 trenera,
- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika dostępne w wersji elektronicznej,
- Imienne certyfikaty ukończenia szkolenia,
- Ewaluację szkolenia i przekazanie jej wyników Zamawiającemu,
- Konsultacje poszkoleniowe.

Jak organizujemy szkolenia zamknięte online?

Uczestnicy mogą uczestniczyć w szkoleniu w formule stacjonarnej (w sali urzędu czy dowolnym miejscu wyposażonym w rzutnik i internet), mieszanej tj. część osób w sali urzędu, część przy komputerach lub wszyscy przy komputerach (praca zdalna lub przy swoich stanowiskach pracy).

Ekspert będzie prowadził szkolenie z sali multimedialnej (zdalnie) dzięki czemu będą go Państwo widzieli i słyszeli, a materiały, prezentacje, filmy instruktażowe, dokumenty będą wyświetlane przez niego na ekranie Państwa monitora lub w sali urzędu za pośrednictwem rzutnika multimedialnego.

Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez mikrofon lub 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, (Google Chrome). Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem lub głośniki.

Cena szkolenia on-line wynosi **3200 zł netto**, zw. z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych (zwolnienie z art. 43, ust.1, pkt 29C u.p.t.u). Płatność przelewem po szkoleniu w terminie 14 dni.

Cena szkolenia online obejmuje:

- Analizę potrzeb szkoleniowych i dostosowanie programu szkolenia do potrzeb Zamawiającego,
- Przygotowanie i przeprowadzenie dedykowanego programu szkolenia przez 1 trenera,
- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika dostępne w wersji elektronicznej,
- Imienne certyfikaty ukończenia szkolenia w wersji elektronicznej,
- Ewaluację szkolenia i przekazanie jej wyników Zamawiającemu,
- Konsultacje poszkoleniowe.

Zapraszamy do kontaktu:

Elżbieta Silny - Koordynator szkoleń

elsilny@frdl.szczecin.pl

tel.: 725 302 313

