



ZAMKNIĘTE SZKOLENIA

Erudium Centrum Szkoleniowe
ul. Ks. K. Siemaszki 27a/15, 31-207 Kraków
tel. 12 357 80 07 fax 12 423 45 92
email: biuro@erudium.pl, erudium@erudium.pl
www.erudium.pl

ZAPRASZAMY DO ZAPOZNANIA SIĘ Z PROPOZYCJĄ SZKOLENIA:

Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z „trudnym” klientem w Jednostkach Samorządu Terytorialnego i ich jednostkach organizacyjnych

Wykładowca:

Michał Stolarczyk

trener i psycholog, project manager, posiada 11-letnie doświadczenie zawodowej m.in. w zakresie sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania zespołem oraz w prowadzeniu szkoleń, zajęć edukacyjnych i indywidualnych konsultacji. W tym czasie przeszkolił ponad 2.100 osób, z czego znaczącą większość stanowili pracownicy administracji publicznej. Współpracował w zakresie szkoleń między innym z Urzędami w Olsztynie, Koźienicach, Sokołowie Podlaskim, Ogrodzieńcu, Goleiszowie, Chełmie, Wrocławiu czy Poroninie oraz z innymi jednostkami. Specjalizuje się w obszarze komunikacji międzyludzkiej i rozwiązywania konfliktów, radzeniu sobie ze stresem, obsłudze klienta, coachingu, przywództwie i kierowaniu zespołem oraz planowaniu i organizacji czasu pracy. Pomaga rozpoznać swoje predyspozycje zawodowe i zaplanować karierę zawodową.

Szkolenie adresowane jest do:

Urzędów Miast i Gmin i ich Jednostek Organizacyjnych, Jednostek Oświatowych, Urzędów Pracy, Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie, Urzędów Wojewódzkich, Starostw Powiatowych oraz innych zainteresowanych instytucji administracji publicznej.

Miejsce szkolenia: wskazane przez Zleceniodawcę. Koszty wynajmu sali pokrywa Zamawiający

Czas trwania szkolenia:

- 6 godzin zegarowych (8 godzin dydaktycznych)- całkowity koszt 2400zł
- 12 godzin zegarowych (16 godzin dydaktycznych 2dni) – całkowity koszt 3400zł

Liczba uczestników: do 25 osób

Cena szkolenia obejmuje: dojazd Wykładowcy, nocleg, przeprowadzenie szkolenia, autorskie materiały szkoleniowe oraz certyfikat sygnowany przez Wykładowcę



ZAMKNIĘTE SZKOLENIA

Erudium Centrum Szkoleniowe
ul. Ks. K. Siemaszki 27a/15, 31-207 Kraków
tel. 12 357 80 07 fax 12 423 45 92
email: biuro@erudium.pl, erudium@erudium.pl
www.erudium.pl

PROGRAM

(możemy modyfikować zgodnie z zapotrzebowaniem)

1. Cele funkcjonowania urzędu a jakość obsługi klienta.
2. Rodzaje klientów urzędu – klient zewnętrzny oraz wewnętrzny.
3. Korzyści / konsekwencje dobrej / złej obsługi klienta z perspektywy urzędu, urzędnika oraz samego klienta.
4. Klient, petent czy interesant – jak nazywać osobę przychodzącą do urzędu?
5. Nastawienie na obsługę klienta vs nastawienie na załatwienie sprawy.
6. Kompetencje pracownika urzędu niezbędne dla profesjonalnej obsługi klienta.
7. Schemat obsługi klienta: otwarcie, badanie potrzeb, prezentowanie rozwiązania, pokonywanie zastrzeżeń, zamknięcie.
8. Trudny klient czy trudna sytuacja: teoria atrybucji.
9. Przyczyny trudnych sytuacji w obsłudze klienta urzędu.
10. Typologia klientów w oparciu o metaprogramy (element Neurolingwistycznego Programowania), czyli jak skutecznie dopasować się do klienta i uniknąć konfliktu.
11. Trudni klienci: radzenie sobie z klientem agresywnym oraz krytycznym, radzenie sobie z manipulacją.
12. Asertywność w pracy urzędnika – jak bronić swoich granic, szanując przy tym klienta.
13. Jak przestać się przejmować i brać do siebie zachowania klientów? – czyli wstęp do pracy nad swoim sposobem myślenia i przeżywania, który zwiększy naszą odporność.
14. Jak mediować między zwaśnionymi stronami - kilka praktycznych porad i wskazówek

Cele Szkolenia:

Celem szkolenia jest powtórzenie, utrwalenie i pogłębienie wiedzy uczestników na temat profesjonalnej obsługi klientów urzędu. Szkolenie prowadzone jest w ciekawej formie będącej połączeniem interaktywnego wykładu, dyskusji z uczestnikami oraz zajęć warsztatowych podczas, których uczestnicy będą wykonywali różne ćwiczenia. Dzięki temu możliwe będzie zarówno poszerzenie wiedzy uczestników jak i zmiana ich postaw w kierunku bardziej „proklienckiej”.

Udział w szkoleniu pozwoli uczestnikom zbudować odpowiednią motywację do podnoszenia swoich umiejętności z zakresie obsługi klienta oraz zobaczyć ten proces w szerszym kontekście jakim jest funkcjonowanie całej społeczności lokalnej. Dodatkowo uczestnicy zrozumieją na czym polega właściwa postawa i nastawienie w obsłudze klienta oraz poznają uniwersalny schemat prowadzenia rozmowy z klientem.

Reszta szkolenia zostanie przeznaczona na zagadnienia, które zwykle budzą najwięcej emocji, a więc praca z tzw. „trudnym” klientem. Uczestnicy poznają konkretne typy sytuacji trudnych oraz jasny i możliwy do zastosowania schemat postępowania w takiej sytuacji. W trakcie całego szkolenia będą pojawiały się przykłady dobrych praktyk z różnych instytucji publicznych.