

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM SYTUACJI TRUDNYCH I KONFLIKTOWYCH

INFORMACJE O SZKOLENIU:

- Głównym celem szkolenia jest wyposażenie pracowników obsługi klienta, w **urzędach i instytucjach publicznych** w niezbędne umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz rozwijanie umiejętności komunikacyjnych.
- Spotkanie przygotowuje uczestników do efektywnego zarządzania konfliktami, budowania zaufania i utrzymywania prawidłowych relacji z klientami, nawet w sytuacjach wyjątkowych. To pozwoli na właściwą ocenę zachowań oraz przewidywanie potencjalnych konsekwencji, na przykład gdy klient nagrywa rozmowę, ma zastrzeżenia dotyczące realizacji swoich praw lub wykazuje agresywne zachowanie.
- Istotnym elementem szkolenia będą również prezentowane problematyczne i stresujące sytuacje, które mogą rzeczywiście wystąpić podczas pracy z klientami, wraz z omówieniem różnych możliwych rozwiązań.
- Istotnym atutem szkolenia jest jego warsztatowy charakter, z wieloma ćwiczeniami i praktycznymi przykładami, poparte wieloletnim doświadczeniem trenera.

CELE I KORZYŚCI:

Biorąc udział w spotkaniu będziesz miał/a okazję rozwijać umiejętności w:

- Skutecznej komunikacji podczas obsługi klientów w administracji publicznej, zwłaszcza w sytuacjach trudnych i konfliktowych.
- Aktywnym słuchaniu jako kluczowym elementem zrozumienia potrzeb klienta w trudnych momentach.
- Zarządzaniu emocjami, w tym doskonaleniu technik łagodzenia napięć i budowania pozytywnego klimatu komunikacyjnego.
- Wykorzystywaniu skutecznych technik komunikacji szczególnie w sytuacjach konfliktu.
- Budowaniu wspólnych rozwiązań poprzez zachęcanie klienta do współpracy w poszukiwaniu konstruktywnych rozwiązań oraz doskonaleniu zdolności negocjacyjnych *win-win* w sytuacjach konfliktowych.
- Zarządzaniu agresją i trudnymi emocjami klienta.
- Zarządzaniu sobą w sytuacjach stresujących.

PROGRAM:

1. Trudne sytuacje w obsłudze klienta – przyczyny ich powstawania:

- a. zachowania prowokujące postawę "trudny klient" - przyczyny powstawania;
- b. bariery i błędy w komunikowaniu się z klientem - analiza etapów obsługi klienta.

2. Trudne sytuacje w praktyce oraz proces komunikacji w sytuacjach gdy Klient:

- a. krytykuje obsługę;
- b. przyjmują postawę nadmiernych roszczeń;
- c. wyraża agresję słowną;
- d. straszy swoją pozycją społeczną/ stanowiskiem;
- e. atakuje urzędnika personalnie;
- f. urzędnik lub klient chce nagrywać rozmowę.

3. Prawa obywatela a budowanie satysfakcji klienta poprzez reagowanie na ich zastrzeżenia:

- a. zastosowanie standardów prowadzenia rozmów - taktyka zadawania pytań otwartych i zamkniętych;
- b. rola stylu komunikacji w trudnej sytuacji;
- c. proces komunikacji w pokierowaniu klientem w sytuacjach gdy klient ma zastrzeżenia do:
 - dostępu do informacji,
 - terminu załatwianej sprawy,
 - przestrzegania dobrych obyczajów,
 - informacji co do wymaganych dokumentów,
 - informacji co do odwołania się lub złożenia skargi.

4. Techniki asertywne - warsztat umiejętności reagowania na zachowania klientów:

- a. stopniowanie reakcji na niepożądane zachowanie - komunikat asertywny;
- b. technika mgły;
- c. fakty kontra opinie;
- d. generalizacja - jak reagować na nią;
- e. aluzja - sposoby odkrywania ukrytych treści;
- f. technika zdartej płyty.

5. Jak radzić sobie ze stresem?

- a. szybkie techniki relaksacyjne w miejscu pracy;
- b. stres, którego źródłem jest klient - jak sobie z nim radzić.

6. Dyskusja. Podsumowanie spotkania.

ADRESACI:

Szkolenie skierowane jest do wszystkich pracowników administracji, którzy mają kontakt z klientami, a także do kadry zarządzającej urzędów, która odpowiada za obsługę klientów.

PROWADZĄCA:

Jako trener i konsultant od ponad 20 lat pomogła wielu osobom w rozwiązywaniu problemów na poziomie indywidualnym oraz firmowym. Realizowała szereg szkoleń dla jednostek samorządowych z zakresu m.in. obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej, rozwiązywania konfliktów, zarządzania zasobami ludzkimi. Swoją specjalistyczną wiedzę przekłada na praktyczne rozwiązania. Jest socjologiem o specjalności komunikacja społeczna i badanie rynku. Posiada Certyfikat Licensed International Coach and Consultant of Meta Recruitment and Selection of Employees (TM).

Profesjonalna obsługa klienta w administracji publicznej ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



24 maja 2024 r.

Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



Cena: 439 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 10 maja 2024 cena wynosi 399 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej OR w Gdańsku
Targ Drzewny 3/7, 80-886 Gdańsk
tel. 733 932 334
biuro.gdansk@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

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.gdansk.frdl.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać na zgloszenia.gdansk@frdl.org.pl do 21 maja 2024 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 _____