



## **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE Z UWZGLĘDNIENIEM OBSŁUGI TELEFONICZNEJ I ONLINE**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Uczestnicy wzmocnią swoje umiejętności dotyczące typowych ale i trudniejszych sytuacji w obsłudze klienta. Dokonywania pożądaných zmian w tym zakresie odbywa się na trzech poziomach: wiedzy, umiejętności, wartości i postaw – wszystkie te obszary zostały przewidziane w programie szkolenia.

### **CELE I KORZYŚCI:**

Uzyskanie praktycznej wiedzy i umiejętności związanych z obsługą Klienta, poznanie metod diagnozowania i skutecznego radzenia sobie ze stresem w kontakcie z trudnym Klientem.

### **PROGRAM:**

**Moduł 1. Znaczenie jakości obsługi klienta w procesie budowania wizerunku urzędu.**

**Cel: Uświadomienie uczestnikom mechanizmów psychologicznych uruchamiających się podczas relacji z Klientem.**

- Czego boi się Klient, kiedy przychodzi do urzędu?
- Czego boi się urzędnik, kiedy obsługuje Klienta?
- Przyczyny powstawania trudnych sytuacji.
- Triada wartości Klienta – kiedy Klient jest zadowolony.
- Profesjonalizm w kontakcie z Klientem – czynniki zwiększające zadowolenie Klienta.

**Moduł 2. Tworzenie pozytywnych relacji z Klientem.**

**Cel: Uświadomienie uczestnikom roli wizerunku w budowaniu relacji z Klientem oraz sposoby docierania do różnych typów Klientów.**

- Specyfika urzędu a specyfika i potrzeby Klienta Urzędu.
- Warunki efektywnej komunikacji i zarządzanie relacjami z Klientami.
- Bariery utrudniające efektywne porozumiewanie się z innymi.
- Istota wizerunku - Czy nasz wizerunek osobisty ma wpływ na budowanie relacji z Klientem?
- Psychologia pierwszego wrażenia – efekt diabelski i anielski, nastawienie i stereotypy – przyczyny sytuacji stresogennych.
- „Z kim mi po drodze, a do kogo mi daleko” – znaczenie stylów komunikacyjnych w nawiązywaniu i budowaniu dobrych relacji z Klientem.
- „Lew, kobra, piesek, a może żółw?” – Różne typy Klientów i sposoby komunikacji z nimi.

### **Moduł 3. Sztuka aktywnego słuchania. Jak pokonać bariery utrudniające uważne słuchanie i jak skoncentrować się na treści odbieranego przekazu.**

**Cel: Uświadomienie uczestnikom roli pytań w obsłudze Klienta.**

- Rola aktywnego i empatyczne słuchania.
- „Jeśli dobrze rozumiem...” dlaczego parafraza jest tak skutecznym narzędziem w budowaniu dobrych relacji z Klientem.
- Siła pytań - jak wykorzystać pytania precyzujące wypowiedzi – rodzaje pytań i zakres ich stosowania w obsłudze Klienta.

### **Moduł 4. Zasady kulturalnej rozmowy telefonicznej.**

**Cel: Wyposażenie uczestników w praktyczne zasady dotyczące obsługi Klienta przez telefon.**

- Etapy rozmowy telefonicznej.
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nawiązywanych.
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych odbieranych.
- Telefoniczny savoir – vivre.

### **Moduł 5. Trudne sytuacje w obsłudze Klienta i sposoby radzenia sobie z nimi z uwzględnieniem rozmowy telefonicznej i online.**

**Cel: Uświadomienie uczestnikom różnych postaw w komunikacji i trening komunikatów asertywnych, wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia asertywne i perswazyjne w rozmowie telefonicznej.**

- 5 stylów komunikacyjnych – bierny, agresywny, manipulacyjny, asertywny, odważny.
- Techniki asertywne i odważne: komunikat JA, UFO, FUKOZ.
- Sposoby wyrażania uczuć i emocji – komunikat „ja”, kanapka informacji zwrotnej.
- Kanapka informacji zwrotnych – skuteczna metoda przekazywania informacji trudnych.
- Słowa i wyrażenia perswazyjne – techniki reagowania.
- Radzenie sobie ze stresem podczas obsługi Klientami.

#### **ADRESACI:**

Szkolenie adresowane jest do pracowników mających bezpośredni kontakt z Klientem.

#### **PROWADZĄCY:**

Trener - szkoleniowiec (certyfikat II stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego); certyfikowany coach (certyfikat Multi Level Coaching); metodyk Szkoły Trenerów i Doradców Biznesu Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej w Warszawie; Mistrz Praktyk NLP; maratonka - zdobywczyni Korony Maratonów Polskich. Wielokrotnie występowała w roli eksperta w programach telewizyjnych i radiowych.



## Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie z uwzględnieniem obsługi telefonicznej i online



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**18 sierpnia 2021 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**



**Cena: 299 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. 533 849 116, 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 certyfikat w formie:

Papierowej

Elektronicznej  e mail.....

Proszę o przesłanie faktury 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.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.mazowsze.pl](http://www.frdl.mazowsze.pl) lub mailem na adres [szkolenia@frdl.org.pl](mailto:szkolenia@frdl.org.pl) do **13 sierpnia 2021 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 \_\_\_\_\_

