

## **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 Podkarpacki Ośrodek Samorządu Terytorialnego  
ul. Kolejowa 1, 35 – 073 Rzeszów  
tel. 17 862 69 64 [post@frdl.rzeszow.pl](mailto:post@frdl.rzeszow.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 przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu 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.rzeszow.pl](http://www.frdl.rzeszow.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przestać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.rzeszow.pl](http://www.frdl.rzeszow.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 \_\_\_\_\_