

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W JSFP. PRAWIDŁOWE RELACJE INTERPERSONALNE, ROZWIĄZYWANIE TRUDNYCH SYTUACJI W KONTAKTACH Z KLIENTAMI

WAŻNE INFORMACJE:

Bezpośrednia praca z klientem, związana z jego obsługą jest swoistym wyzwaniem nie tylko dla naszej wiedzy i kompetencji, ale przede wszystkim sprawdzianem w zakresie budowania pozytywnej komunikacji z klientami zarówno z mieszkańcami, przedsiębiorcami, jak i pracownikami innych instytucji czy organizacji, które współpracują z naszą jednostką. By relacje te były prawidłowe, a obsługa profesjonalna potrzebna jest solidna porcja wiedzy w zakresie opanowania technik radzenia sobie ze stresem, przeciwdziałania manipulacjom, podniesienia umiejętności obsługi klienta, a także unikania konfliktów.

W celu zdobycia wiedzy i wzmocnienia kompetencji w zakresie tej tematyki, proponujemy Państwu uczestnictwo w szkoleniu, podczas którego, prowadząca:

- **Przedstawi narzędzia i techniki dotyczące budowania pozytywnej komunikacji z klientem, nawiązywania właściwych relacji oraz zapobiegania kryzysom.**
- **Wskaże zasady prowadzenia rozmowy z klientem w oparciu o standardy obsługi.**
- **Podpowie, jak w codziennej pracy radzić sobie w trudnych sytuacjach w kontakcie z klientem szczególnie wymagającym czy „trudnym”.**

CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:

- Podniesienie kompetencji urzędników w zakresie profesjonalnej, skutecznej i zgodnej z zasadami etyki obsługi klienta instytucji publicznej.
- Nabycie umiejętności budowania pozytywnych relacji z klientami, rozpoznawania ich potrzeb oraz radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i konfliktowymi.
- Wskazanie, jak zachować się w sytuacji gdy, klient np. wyzywa, podchodzi, nagrywa, robi zdjęcia, wzywa do podania danych osobowych.
- Jak zachować się w przypadku obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami?
- Ujednolicenie w jednostce standardów profesjonalnej obsługi klienta w kontaktach bezpośrednich, telefonicznych i elektronicznych.
- Poznanie psychologicznych mechanizmów dot. zachowań klientów oraz sposobów dostosowania stylu komunikacji do różnych typów osobowości.
- Doskonalenie kompetencji interpersonalnych, niezbędnych na poszczególnych etapach kontaktu z klientem.
- Przygotowanie uczestników do profesjonalnego reagowania w sytuacjach trudnych, stresujących i konfliktowych.
- Poznanie i przećwiczenie skutecznych technik finalizacji rozmów z klientami w duchu współpracy i strategii WIN– WIN.

PROGRAM:

1. Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta:

- jakość obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim- jak jest, a jak być powinno?
- rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów,
- rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi,
- sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb,
- profesjonalna obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami.

2. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem:

- nastawienie jako fundament pozytywnych relacji: co jest pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?
- elastyczność w kontaktach z klientami: pamiętaj, wszystko ma swoje granice,
- metoda super: skuteczność, upewnianie, prezencja, empatia, reakcja.

3. Psychologia obsługi klienta:

- rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta,
- typologia trudnych klientów,
- osobowościowa geneza trudnego klienta,
- style zachowań klientów,
- procesy decyzyjne klientów: rola wartości, potrzeb i dążeń,
- sposoby postępowania z różnymi klientami.

4. Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem:

- trafne spostrzeganie i ocena innych,
- fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach.

5. Trudne sytuacje w kontaktach z klientami:

- agresja werbalna,
- brak cierpliwości,
- groźby i manipulacja, presja,
- postawa roszczeniowa.

6. Rozładowywanie sytuacji i uspokajanie zdenerwowanego klienta: teoria oraz ćwiczenia praktyczne:

- zarzuty, uwagi, ataki i obiekcje klienta,
- jak podchodzimy do nich zwykle (konfrontacja), a jak należy to robić?
- podstawowe metody rozładowywania napięcia i uspokajania zdenerwowanego rozmówcy,
- techniki przekonywania klienta, że mimo, iż pracujemy w urzędzie, zrobimy wszystko, by mu pomóc,
- metody budowania zrozumienia i zaufania.

7. Skuteczne techniki finalizacji rozmów z klientami w teorii i podczas praktycznych ćwiczeń:

- technika trybu warunkowego,
- technika drobnych alternatyw,
- technika połączona,
- technika pytań alternatywnych,
- technika oparta na zasadzie zgody domniemanej,
- techniki negocjacyjne w ramach strategii WIN-WIN.

8. Urzędnik vs. klient instytucji w praktyce:

- praca nad strategiami obsługi klienta w sytuacjach trudnych,
- wybrane scenki sytuacyjne – jak właściwie reagować:
 - kontakt bezpośredni, telefoniczny, e-mailowy,
 - sposoby reakcji na agresję słowną i bezpośrednią,
 - ćwiczenia na asertywność oraz stanowczość,
 - radzenie sobie z presją oraz manipulacją ze strony klienta,
 - sposoby oraz techniki kontroli emocji,

9. Dyskusja, odpowiedzi na pytania.

ADRESACI:

Pracownicy jsfp, w tym jst i jednostek podległych:

- zajmujący się bezpośrednią obsługą interesantów w urzędach gmin, miast, starostw powiatowych, urzędów marszałkowskich oraz w ich jednostkach organizacyjnych,
- pierwszego kontaktu, którzy udzielają informacji i kierują interesantów do odpowiednich działów, pracownicy punktów obsługi klienta, infolinii, obsługujące sekretariat, w tym odbierające telefony od klientów,
- kierujący i nadzorujący pracę osób i działów, zajmujących się kontaktami z klientami i ich obsługą,
- odpowiedzialni za wydawanie decyzji, mający kontakt z klientem m.in. z wydziałów transportu, komunikacji, ewidencji ludności, usc, podatków, budownictwa, architektury, planowania przestrzennego, CEIDG, stypendiów, dodatków mieszkaniowych,
- pracownicy OPS i PCPR,
- osoby pracujące w oświacie samorządowej, kontaktujące się z rodzicami.

PROWADZĄCY: Specjalista z zakresu m.in. komunikacji personalnej, budowania zespołu, obsługi klienta, rozwiązywania konfliktów, zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Mediator, specjalista ds. postępowania terapeutycznego w kryzysach, trener z kilkunastoletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń, kursów, warsztatów, projektów miękkich dotyczących zwalczania nierówności, wykluczenia społecznego. W swojej codziennej pracy ma kontakt z osobami ze szczególnymi potrzebami. Posiada doświadczenie w przeprowadzaniu audytów dostępności w jednostkach sektora finansów publicznych, zrealizowała wiele szkoleń z zakresu dostępności, w tym dotyczącej obszaru informacyjno- komunikacyjnego.

Profesjonalna obsługa klienta w jsfp. Prawidłowe relacje interpersonalne, rozwiązywanie trudnych sytuacji w kontaktach z klientami



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium online.



15 czerwca 2026 r.

Szkolenie w godzinach 8:00-12:00



Cena: 479 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 1 czerwca 2026 r. cena wynosi 439 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

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

DANE

DO

KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Reguńskiego
ośrodki regionalny w Rzeszowie, Podkarpacki Ośrodek Samorządu Terytorialnego
35 – 073 Rzeszów, ul. Kolejowa 1,
tel. 17 862 69 64 post@frdl.rzeszow.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

(dane do faktury)

Nazwa i adres nabywcy

NIP Nabywcy

Nazwa i adres odbiorcy

NIP Odbiorcy

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

Faktura zostanie wystawiona jako faktura ustrukturyzowana w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).

Uwagi:

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 oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia www.frdl.rzeszow.pl do 11 czerwca 2026 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 faktury w KSeF.**

Podpis osoby upoważnionej _____