



SZKOLENIA ON-LINE

CELE I KORZYŚCI:

- Przygotowanie pracowników do obsługi klienta z niepełnosprawnością zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom z różnymi potrzebami.
- Omówienie zasad i standardów obsługi klienta w zakresie zapewnienia dostępności.
 - Podczas szkolenia, na praktycznych ćwiczeniach uzyskają Państwo wiedzę na jakie aspekty należy zwrócić uwagę w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami, jak radzić sobie z barierami i budować skuteczną i życzliwą komunikację.
 - Szkolenie stanowi doskonałe przygotowanie do wdrożenia niezbędnych rozwiązań, służących wspieraniu osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, w zakresie ich kontaktów z przedstawicielami administracji.

PROWADZĄCY:

psycholog, trener, specjalista z zakresu m.in. komunikacji personalnej, budowania zespołu, obsługi klienta, rozwiązywania konfliktów. Mediator, specjalista ds. postępowania terapeutycznego w kryzysach, zajmuje się pomocą oraz interwencją psychologiczną.

ZASADY ORAZ STANDARDY DOSTĘPNOŚCI W OBSŁUDZE KLIENTA W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

PROGRAM:

1. Podstawy prawne – ustawa o dostępności.
2. Beneficjent dostępności - opis potrzeb, ograniczeń i barier w ujęciu obsługi klienta.
3. Omówienie standardów obsługi klienta, w tym ze szczególnymi potrzebami:
 - zasady,
 - kryteria sukcesu,
 - poziomy.
4. Opracowanie standardów obsługi klienta pod kontem danej organizacji.
5. Wdrażanie standardów dostępności w obsłudze klienta.
6. Obszary dostępności w obsłudze klienta:
 - dostępność cyfrowa,
 - dostępność architektoniczna,
 - dostępność społeczna.
7. Zasady tworzenia dostępności:
 - nagłówki, odnośniki,
 - opisy grafik, wykresów, map, formularzy, multimediów, kontrastu,
 - dokumenty tekstowe, itp.
8. Charakterystyka usług dostępności.
9. Napisy dialogowe, napisy dla niesłyszących, tłumaczenia na język migowy:
 - transkrypcja,
 - audio deskrypcja, audiotekst itp.
10. Savoir vivre w obsłudze klienta z niepełnosprawnością:
 - ruchową,
 - intelektualną,
 - słuchową,
 - wzrokową.
11. Dobre praktyki.

TERMIN:

do uzgodnienia z Zamawiającym.

CENA:

Każdorazowo cena jest ustalana z Zamawiającym, w zależności od ilości osób oraz długości szkolenia.

Płatność przelewem po szkoleniu w terminie 14 dni. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

Cena obejmuje:

- analizę potrzeb szkoleniowych i dostosowanie programu szkolenia do potrzeb Zamawiającego,
- przygotowanie i przeprowadzenie dedykowanego programu szkolenia przez 1 trenera,
- materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika dostępne w wersji elektronicznej lub papierowej,
- imienne certyfikaty ukończenia szkolenia,
- ewaluację szkolenia i przekazanie jej wyników Zamawiającemu.

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU:

Magdalena Kubik- Szczerba
Kierownik zespołu ds. szkoleń FRDL POST

tel. 17 862 69 64

magdalena.kubik@frdl.rzeszow.pl, post@frdl.rzeszow.pl

FRDL Podkarpacki Ośrodek Samorządu Terytorialnego

35-073 Rzeszów, ul. Kolejowa 1

NIP: 522-000-18-95

SZKOLENIA ZAMKNIĘTE REALIZUJEMY W FORMIE STACJONARNEJ JAK RÓWNIEŻ W FORMULE ON-LINE.

Jak organizujemy szkolenie zamknięte stacjonarne lub w formule online?

- W przypadku organizacji szkolenia zamkniętego w formule stacjonarnej trener przyjeżdża w ustalonym terminie do siedziby Zamawiającego lub innego ustalonego miejsca.
- **W przypadku organizacji szkolenia zamkniętego w formule online:** uczestnicy mogą uczestniczyć w szkoleniu w formule stacjonarnej (w sali urzędu czy dowolnym miejscu wyposażonym w rzutnik i Internet), mieszanej tj. część osób w sali urzędu, część przy komputerach lub wszyscy przy komputerach (praca zdalna lub przy swoich stanowiskach pracy).
- Ekspert będzie prowadził szkolenie zdalnie, dzięki czemu będą go Państwo widzieli i słyszeli, a materiały, prezentacje, dokumenty będą wyświetlane przez niego na ekranie Państwa monitora lub w sali urzędu za pośrednictwem rzutnika multimedialnego.
- Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez mikrofon lub czat. Trener odpowiada na te pytania na bieżąco lub w drugiej części szkolenia w sesji pytań i odpowiedzi.
- Platforma, na której odbywa się webinarium, jest dostępna bezpośrednio przez przeglądarkę internetową (Google Chrome). Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem lub głośniki.