

Obsługa klienta z niepełnosprawnością i ze szczególnymi potrzebami - szkolenie dla instytucji publicznych i placówek usługowo-handlowych

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-06-18 - 2024-06-18
Warszawa (hybrydowo)	2024-06-18 - 2024-06-18
ONLINE (hybrydowo)	2024-09-05 - 2024-09-05
Warszawa (hybrydowo)	2024-09-05 - 2024-09-05
ONLINE (hybrydowo)	2024-11-22 - 2024-11-22
Warszawa (hybrydowo)	2024-11-22 - 2024-11-22

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:

<https://www.jgt.pl/szkolenia,obsługa-klienta-z-niepełnosprawnością-nkk.html>

OPIS SZKOLENIA

Obsługa klienta z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami staje się coraz ważniejszym tematem, szczególnie w kontekście ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Z jednej strony jest to pozytywny efekt **przepisów**, które do takich działań obligują podmioty publiczne. Z drugiej strony to także naturalna potrzeba – widząc coraz więcej klientów z różnego typu ograniczeniami, urzędy i instytucje publiczne, a także firmy usługowe (np. banki, sklepy), tworzą warunki, które ułatwiają im skorzystanie z usług.

Niezależnie od motywacji kluczowymi aspektami są tu:

- rozwój **umiejętności obsługi klientów z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami**,
- **uwrażliwienie pracowników** na tę problematykę,
- usprawnienie ich umiejętności **komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami/z różnymi typami niepełnosprawności**.

Cele szkolenia:

- przyswojenie zachowań, które pomagają budować **dobre relacje** oraz rozpoznanie tych, które są źle odbierane przez osoby z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami,
- nabycie umiejętności **komunikowania się** z osobami z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami **w uprzejmy sposób, bez stereotypów**, w tym nawiązywania kontaktu, identyfikowania sprawy itp.,
- nabycie umiejętności wykorzystywania **komunikacji niewerbalnej i werbalnej** do budowania pozytywnych relacji.

Korzyści ze szkolenia:

Przygotowanie pracowników, którzy uczestniczą w obsłudze klientów do komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami. Uczestnicy poznają odpowiedź na następujące pytania:

- Jak ułatwiać osobom z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami możliwość skorzystania z usług danej instytucji/firmy na równych zasadach z innymi osobami?
- Jak nie stwarzać barier komunikacyjnych w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami?

- Jak komunikować się z szacunkiem i godnością?

Uczestnicy nabędą wiedzę:

- Jak profesjonalnie komunikować się z osobą z niepełnosprawnością/o szczególnych potrzebach?
- Jak budować relacje z osobami niepełnosprawnymi/o szczególnych potrzebach?
- Jak efektywnie obsługiwać osoby niepełnosprawne/o szczególnych potrzebach?

Uczestnicy nabędą umiejętności:

- dostosowywania się do różnych stylów komunikacji swoich klientów,
- empatycznego reagowania na potrzeby klienta,
- zadawania pytań osobom z niepełnosprawnością,
- sprawnego załatwienia sprawy klienta z zachowaniem najwyższych standardów obsługi.

Adresaci szkolenia:

Pracownicy obsługujący klientów, osoby pełniące funkcję koordynatora do spraw dostępności, osoby zarządzające działami obsługi klientów oraz wszyscy pracownicy kontaktujący się z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami.

Metody szkoleniowe:

Szkolenie prowadzone jest metodami warsztatowymi:

- mini-wykłady,
- dyskusja,
- studia przypadków (historie z życia),
- filmy obrazujące przedstawianą tematykę,
- ćwiczenie praktyczne.

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

1. Wprowadzenie do zagadnień szkolenia

- Osoby z niepełnosprawnością a osoby ze szczególnymi potrzebami – o kim mówimy? Jakich konkretnie klientów to dotyczy?
- Na co mamy wpływ w obsłudze osób z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami? – przykład z życia.

2. Zasady savoir - vivre w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością/ szczególnymi potrzebami

- Co jest dopuszczalne, a wręcz wskazane, by budować dobrą relację z osobą z niepełnosprawnością?
- Co może być odebrane pejoratywnie przez tę osobę? – nawet, jeśli nasze intencje są dobre.
- Które z tych zasad są najważniejsze w przypadku kontaktu z klientem? – wypracowanie listy przydatnych

zasad.

3. Stereotypy, problemy i bariery - czyli co może utrudnić komunikację z osobami ze szczególnymi potrzebami

- Czym są stereotypy?
- Przykłady stereotypów wobec osób z niepełnosprawnością.
- Z jakimi problemami spotykają się osoby ze szczególnymi potrzebami? – np. bariery komunikacyjne.

4. Komunikacja interpersonalna w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności

- Co nam mówi komunikacja niewerbalna? – przypomnienie kluczowych zasad.
- Waga komunikacji niewerbalnej w kontaktach z osobami z różnymi typami niepełnosprawności.
- Empatia i asertywność – dwa narzędzia przydatne w komunikowaniu się z osobami z niepełnosprawnościami/ szczególnymi potrzebami.

5. Praktyczne sposoby w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami/ z różnymi typami niepełnosprawności - jak w praktyce komunikować się z klientami:

- Starszymi, np. jakie stereotypy dotyczące osób starszych utrudniają komunikację?
- Z niepełnosprawnością wzroku (niewidome i słabowidzące) – np. czy osoba niewidoma może złożyć podpis pod dokumentem?
- Z niepełnosprawnością słuchu (niesłyszące i niedosłyszające).
- Niemówiącymi lub z problemami z mową – komunikacja alternatywna i wspomagająca.
- Z problemami w funkcjonowaniu społecznym (osoby w spektrum autyzmu).
- O obniżonych zdolnościach poznawczych, np. jak przekazywać informacje, by klient je zrozumiał?
- Z niepełnosprawnością ruchową.

6. Dobre praktyki związane z obsługą klientów ze szczególnymi potrzebami oraz przyjętymi standardami/wymogami formalnymi - na podstawie doświadczeń z różnych typów instytucji/przedsiębiorstw.

7. Odpowiedzi na pytania uczestników, dyskusje, podsumowanie szkolenia.

MIEJSCE

Miejsce realizacji szkolenia wskazane jest **na górze strony**, bezpośrednio pod terminem szkolenia. Szkolenie może być realizowane **ONLINE**, **stacjonarnie** (w sali szkoleniowej) **lub hybrydowo** (jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE).

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.**

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy. Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i prześlemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WIELE SZKOLEŃ REALIZUJEMY HYBRYDOWO, by umożliwić Państwu wybór dogodnej formy udziału w szkoleniu. Część uczestników jest w sali szkoleniowej, a część osób łączy się ze szkoleniem zdalnie. Niezależnie od formy udziału w szkoleniu, zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki.

WYKŁADOWCA

Od ponad 20 lat prowadzi szkolenia, doradza firmom i organizacjom z różnych branż oraz administracji publicznej/podmiotom sektora publicznego. Z wykształcenia jest psychologiem, ukończyła Uniwersytet Jagielloński.

Specjalizuje się między innymi w działaniach dotyczących podnoszenia jakości obsługi klienta i skutecznej komunikacji z klientami, np. radzeniu sobie w trakcie trudnych rozmów.

Od kilku lat szkoli i doradza w ramach **tematyki związanej z osobami z niepełnosprawnościami/szczególnymi potrzebami**. Wraz ze swoimi klientami wdraża rozwiązania organizacyjno-informacyjne dotyczące obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (procedury i standardy) oraz prowadzi warsztaty z zakresu komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami/ szczególnymi potrzebami.

We współpracy z klientami z branży medycznej uczestniczy w projektach szkoleniowo-doradczych w ramach Programu **DOSTĘPNOŚĆ PLUS dla Zdrowia**, którego celem jest likwidacja barier (w tym informacyjnych i komunikacyjnych) w placówkach medycznych, tak by stały się w pełni dostępne dla osób z niepełnosprawnościami/ szczególnymi potrzebami.

CENA

Cena szkolenia podana jest **na górze strony**, obok terminu szkolenia i przycisku ZAPISZ SIĘ. **Dla szkoleń hybrydowych** (realizowanych jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE) - **cena szkolenia różni się w zależności od formy udziału w szkoleniu.**

UDZIAŁ W FORMIE ONLINE:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć), zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

UDZIAŁ W FORMIE STACJONARNEJ:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć).

Ważne informacje:

- Do podanej ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. W przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych, szkolenie podlega zwolnieniu z VAT.
- Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.
- Cena szkolenia nie obejmuje noclegu. Osoby zainteresowane noclegiem mogą skorzystać z naszej pomocy przy

dokonaniu rezerwacji, poniżej informacje o dostępnych możliwościach.

- SPOSÓB PŁATNOŚCI: Płatność może być dokonana po zrealizowanej usłudze, gdy zgłaszającym jest instytucja publiczna, a także w przypadku innych zgłaszających, o ile taka forma płatności zostanie zaakceptowana przez organizatora. Organizator akceptuje wydłużone terminy płatności. **Prosimy o wskazanie preferowanej formy płatności na formularzu zgłoszeniowym.**
 - Szczegółowe informacje na temat zasad realizacji usługi znajdują się w [Regulaminie](#)
-