

## Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie - warsztaty dla pracowników administracji

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-12-05 - 2024-12-05
Warszawa (hybrydowo)	2024-12-05 - 2024-12-05
ONLINE (hybrydowo)	2025-02-03 - 2025-02-03
Warszawa (hybrydowo)	2025-02-03 - 2025-02-03

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

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:  
<https://www.jgt.pl/szkolenia,obsługa-klienta-w-urzedzie-okk.html>

---

### OPIS SZKOLENIA

Warsztaty wyposażą uczestników w kompetencje i techniki niezbędne do **profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie**. Uczestnicy wypracują umiejętności asertywnego i efektywnego funkcjonowania w sytuacjach trudnych, które w urzędach nie są rzadkością. Opanowanie sztuki obrony własnych praw i umiejętność budowania długotrwałych relacji interpersonalnych, pozwolą im na satysfakcjonujące funkcjonowanie w obszarze zawodowym.

Dzięki szkoleniu:

- Zdobędziesz umiejętności wglądu i analizy własnych zachowań w obsłudze klienta.
- Zauważysz, co dzieje się z ludźmi w trakcie wymiany informacji. Poznasz i usprawnisz techniki komunikowania się z ludźmi o różnych osobowościach.
- Poznasz tajniki przekazu werbalnego i niewerbalnego.
- Poznasz zasady i udoskonalisz umiejętności komunikacyjnych dla zwiększenia efektywności w komunikacji interpersonalnej.
- Dowiesz się, jak radzić sobie z negatywnymi emocjami swoimi i innych.
- Poznasz pomocne w obsłudze klienta techniki asertywności.

### Cele szkolenia:

- kształtowanie umiejętności obsługi klienta z uwzględnieniem sztuki komunikacji, negocjacji i realizacji potrzeb klientów oraz rozwiązywania sytuacji trudnych i konfliktowych,
- nabycie umiejętności radzenia sobie z emocjami i asertywnej komunikacji,
- poprawa jakości obsługi klienta i budowa dobrego wizerunku urzędu/placówki administracji publicznej.

### Korzyści ze szkolenia:

- większa pewność siebie w codziennej pracy,
- umiejętność efektywnego poradzenia sobie z każdą, nawet trudną, sytuacją związaną z klientem,
- wyższa jakość obsługi klienta w organizacji przekładająca się na jej lepszy wizerunek.

### Uczestnicy nabędą wiedzę o:

- profesjonalnych zasadach obsługi klienta, z uwzględnieniem specyfiki pracy w urzędzie,
- metodach radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem,
- sposobach docierania do różnych typów klienta.

### Uczestnicy nabędą umiejętności:

- profesjonalnej obsługi klienta,
- asertywnego udzielania informacji klientom trudnym,
- radzenia sobie z własnym stresem podczas kontaktu z klientem,
- konstruktywnego zachowania się w trudnych sytuacjach interpersonalnych,
- radzenia sobie z konfliktem,
- rozwiązywania trudności.

### Adresaci szkolenia:

- pracownicy administracji, którzy mają kontakt z klientami,
- kadry zarządzająca urzędów, która odpowiada za obsługę klientów.

### Metody szkoleniowe:

miniwykład prowadzącego, ćwiczenia indywidualne i w grupie, dyskusja, scenki, studium przypadku.

**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.

#### Zobacz, co uczestnicy docenili w tym szkoleniu

Sposób przekazywanych informacji - klarownie, językiem zrozumiałym, bez niepotrzebnych przerw. Gratuluję talentu oratorskiego.

Odniesienie przekazywanej wiedzy do rzeczywistych sytuacji.

Rzetelne przygotowanie prowadzącego szkolenie, duża wiedza, przyjazna atmosfera.

Ciekawe i dynamicznie prowadzone szkolenie z możliwością brania udziału.

Konkretne i przejrzyste komunikaty, prowadząca doceniała pracę grupy, po szkoleniu czuję motywację do samorozwoju.

## PROGRAM

### 1. Znaczenie, korzyści i zasady obsługi klienta w urzędzie

### 2. Budowanie profesjonalnych relacji z klientem w urzędzie

- Efekt pierwszego wrażenia. Budowanie wizerunku specjalisty, wiarygodność
- Dobre nawyki w obsłudze klienta
- Czynniki sukcesu w obsłudze klienta
- Budowanie potrzeb klienta

### 3. Skuteczny standard obsługi klienta - kluczowe momenty

- Nawiązanie kontaktu z klientem – powitanie werbalne
- Budowanie zaufania klienta – procedury urzędowe
- Zasady rozmowy z klientem, zadawanie pytań
- Czego unikać w kontakcie z klientem

#### 4. Skuteczna komunikacja z klientem urzędu

- Dlaczego warto się dobrze komunikować
- Stereotypy, nastawianie do rozmówcy, modelowanie nastawiania, automotywacja
- Przekaz werbalny i niewerbalny
- Różnice interpersonalne w komunikowaniu się introwertyk/ekstrawertyk, kobieta/mężczyzna
- Osłabiacze i wzmacniacze komunikacyjne
- Bariery komunikacyjne

#### 5. Trudne sytuacje w obsłudze klienta

- Trudne sytuacje – dlaczego powstają i jak ich unikać
- Typy trudnego klienta i sposoby radzenia sobie z nim
- Jak zapobiec procesowi „tworzenia” trudnego klienta
- Współpraca z trudnym klientem – technika, słowa kluczowe
- Emocje i asertywność w obsłudze klienta

#### 6. Pytania, dyskusja, konsultacje

---

## MIEJSCE

**Forma realizacji** szkolenia wskazana 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).

**W Warszawie** nasze szkolenia odbywają się w Centrum Szkoleniowym Golden Floor, w dwóch lokalizacjach, obie są w centrum Warszawy:

- przy ul. Prostej 69 (przy stacji metra Rondo Daszyńskiego)
- lub w budynku Centrum LIM (dawnej siedzibie Hotelu Marriott), Al. Jerozolimskie 65/79, naprzeciwko Dworca Centralnego.

Informację o miejscu szkolenia wysyłamy wraz z potwierdzeniem realizacji szkolenia.

### **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.

**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

**Doświadczony lider, szkoleniowiec i certyfikowany trener biznesu.** Absolwentka Wydziału Prawa, Wydziału Administracji w systemie prawa europejskiego, studiów MBA, uczestniczka seminarium doktoranckiego Instytutu Pedagogiki UŚ w Katowicach.

Pasjonatka rozwoju osobistego, motywowania pracowników i komunikacji interpersonalnej. Specjalizuje się w tematyce budowania zespołów i zarządzania zespołem.

Zrealizowała ok. 1000 godzin szkoleniowych m.in. dla administracji, biznesu, kancelarii prawnych, firm windykacyjnych, a także sądów.

Na sali szkoleniowej stawia na naukę poprzez doświadczenie, pozwalając uczestnikom w praktyczny sposób wykorzystać wiedzę i poznane techniki.

Charakteryzuje się wysokimi kompetencjami komunikacyjnymi i umiejętnościami trenerskimi. Stała współpracownik J.G.Training, bardzo wysoko oceniana przez uczestników szkoleń.

---

## 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**
-