

Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie - warsztaty dla pracowników administracji

Miejsce

Warszawa / lub ONLINE

Termin

24 - 25 stycznia 2022 r., poniedziałek - wtorek, 10:00 - 16:00

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-w-urzedzie-okk.html>

OPIS SZKOLENIA

Podczas szkolenia dowiesz się i przećwiczysz: jak komunikować się z klientem urzędu, jakie są reguły profesjonalnej obsługi klienta, o komunikacji werbalnej i niewerbalnej, jak komunikować się drogą mailową (jakie są zasady), jak dopasować komunikację do stanu emocjonalnego odbiorcy, jak budować postawę asertywną, jak powinna wyglądać obsługa "trudnego" klienta, jak radzić sobie ze stresem.

W trakcie warsztatów będziemy dążyć do wypracowania przez uczestników umiejętności asertywnego i efektywnego funkcjonowania w trudnych sytuacjach. Opanowanie sztuki obrony własnych praw i umiejętność budowania długotrwałych satysfakcjonujących relacji interpersonalnych, pozwolą uczestnikom żyć w zgodzie ze sobą oraz innymi, niezależnie od sytuacji.

Celem szkolenia jest:

- kształtowanie umiejętności komunikacji w kontekście obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązywania sytuacji trudnych i konfliktowych,
- nabycie umiejętności mniej stresującej i bardziej skutecznej obsługi trudnych klientów - radzenia sobie z emocjami, asertywnego komunikowania się i porozumiewania się umożliwiającego skuteczne osiągnięcie celu,
- poprawa jakości obsługi klienta i budowa dobrego wizerunku urzędu / placówki administracji publicznej.

Korzyści ze szkolenia: uczestnicy nabędą wiedzę i umiejętności niezbędnych do profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie.

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:

- 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:

Szkolenie kierujemy do wszystkich pracowników administracji, którzy mają kontakt z klientami, a także do kadry

zarządzającej urzędów, która odpowiada za obsługę klientów.

Metody szkoleniowe:

mini wykład prowadzącego, ćwiczenia indywidualne i w grupie, dyskusja, scenku, studium przypadku, test osobowości.

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej - w zależności od szkolenia i bieżącej sytuacji związanej z pandemią. 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 warsztatu. Zapoznanie uczestników, oczekiwania, kontrakt.

2. Zaspokajanie psychologicznych potrzeb klienta w administracji:

- badanie potrzeb klienta,
- jak sprawić, aby klient poczuł się ważny,
- jak wpływać na pozytywne emocje klienta,
- budowanie lojalności i zadowolenia,
- opłacalność tworzenia dobrych relacji z klientem.

3. Zasady kierowania rozmową z klientem - sztuka komunikacji i porozumiewania się:

- zasady skutecznej komunikacji,
- jak mówić aby inni słuchali, jak słuchać aby inni mówili,
- komunikacja niewerbalna i jej znaczenie,
- błędy w komunikowaniu się,
- bariery rzeczywiste i psychologiczne w komunikacji.

4. Reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta - nawiązywanie kontaktu z klientem:

- jak pokonać bariery komunikacyjne, zasady i schematy skutecznego porozumiewania się w interakcji klient - pracownik instytucji,
- znaczenie pierwszego wrażenia,
- rola indywidualnego podejścia do klienta,
- strategie otwarcia rozmowy i przełamywanie lodów,
- nawiązywanie kontaktu i podtrzymywanie relacji,
- określenie i zrozumienie potrzeb klienta.

5. Sztuka gestu - komunikacja niewerbalna:

- postawy i gestykulacja jako emocjonalne sposoby przekazywania treści,
- postawy akceptujące, postawy negujące,

- postawy i gestykulacja jako niewerbalne sposoby przekazywania treści; nauka gestów wspierających,
- mowa ciała w obsłudze klienta.

6. Specyfika korespondencji elektronicznej:

- zasady redagowania tekstu publikowanego na ekranie,
- netykieta,
- formy grzecznościowe w mailach,
- bezpieczeństwo poczty,
- nie spamuj - zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

7. Sztuka słowa - komunikacja werbalna i asertywność:

- szacunek do siebie, poczucie własnej wartości i samoświadomość własnych emocji,
- trening wypowiedzi asertywnych,
- werbalne granice dialogu,
- asertywność mity na temat asertywności, korzyści osobiste i społeczne i na poziomie organizacji,
- umiejętność stawiania granic oraz obrony własnych praw w kontaktach zawodowych,
- jak odmówić i zachować poprawne relacje: asertywna procedura w sytuacji odmawiania - komunikowanie współpracownikowi / klientowi niepomyślnych wiadomości,
- uniwersalny schemat informacji zwrotnej - możliwości i korzyści,
- formuły asertywnego zachowania w sytuacji przyjmowania oceny innych, w tym obwiniania/ krytyki,
- umiejętność przeproszenia za winę własną, unikanie obwiniania, dystansowanie się,
- asertywna informacja zwrotna,
- udzielanie i przyjmowanie krytyki,
- trening wyrażania uczuć pozytywnych.

8. Jak dopasować rozmowę do stanu emocjonalnego odbiorcy - jak zachować postawę asertywną w kontakcie z rozmówcą:

- asertywne odmawianie i proszenie,
- kiedy można, a kiedy nawet trzeba powiedzieć „nie” proponując jednocześnie alternatywne rozwiązania,
- kulturalne upominanie klienta,
- konstruktywne wyrażanie swojego zdania bez wywoływania konfliktu,
- asertywność jako sztuka respektowania granic i budowania pozytywnej samooceny,
- radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi,
- porozumienie z trudnymi klientami (rozpoznawanie charakteru rozmówcy, adekwatny przekaz i odbiór informacji, dostosowanie strategii bezpośredniej do rozmówcy),
- przekazywanie klientowi złych wiadomości,
- korzyści i ryzyko związane z przyjęciem postawy asertywnej, agresywnej lub uległej,
- zestawy technik postępowania w trudnych, konfliktowych sytuacjach,
- asertywne reagowanie na krytykę ze strony klientów - zasady,

- jak reagować na propozycje korupcyjne,
- jak reagować na nieprawdziwe zarzuty klienta,
- jak reagować na aluzje i utrudnianie działań,
- korzystanie z doświadczeń płynących z przeżytych sytuacji trudnych z klientami,
- wykorzystanie sytuacji niezadowolenia jako okazji do świadczenia usługi doradczej,
- proponowanie rozwiązań w przekonujący sposób; uświadamianie klientowi zaangażowania i profesjonalizmu własnej organizacji,
- skuteczne radzenie sobie z trudnymi zachowaniami klientów, np. jak dojść do porozumienia z klientem antagonistą,
- klient zdenerwowany – przydatne zwroty i schemat reagowania; przyjmowanie skarg i reklamacji klientów.

9. Jak reagować na zarzuty ze strony klienta - asertywność w praktyce:

- jak mówić „nie” w sytuacjach stresujących:
 - obszary trudności w odmawianiu,
 - jak mówić „nie”, by brzmiało przyjaźnie,
- asertywne wyrażanie próśb:
 - dlaczego próśby bywają nieskuteczne,
 - jak formułować asertywną prośbę,
- oceny – czyli krytyka i jej wpływ na poziom naszego stresu:
 - kiedy warto wypowiadać krytykę,
 - problemy z przyjmowaniem krytyki,
 - co robić z nie konstruktywną krytyką,
 - oddzielenie opinii od faktów,
- wyrażanie własnych opinii, gdy są one sprzeczne z poglądami innych:
 - jak dyskutować, gdy inni mają odmienne poglądy,
 - typowe błędy w wyrażaniu opinii,
 - jak asertywnie wyrażać własne opinie,
- jak zmieniać relacje, które są dla nas krzywdzące:
 - komunikaty JA i komunikaty TY,
 - metody ustanawiania konstruktywnych relacji,
 - hamowanie agresji a problemy z wyrażaniem emocji,
 - asertywna obrona przed gniewem i agresją,
- asertywna informacja zwrotna:
 - NIE KOP czyli: nie KRYTYKUJ, nie OCENIAJ, nie PROWOKUJ (PONIŻAJ),
 - UFO czyli: ustosunkowanie + fakty + oczekiwanie,
 - FUKO czyli: fakty + uczucia + konsekwencje + oczekiwania,
 - FUO + 2K czyli: zależy mi + fakty + ustosunkowanie + oczekiwanie + konkret + kontrakt,
 - FUKOZ czyli: fakty + uczucia + konsekwencje + oczekiwania + zaplecze.

10. Jak reagować na zarzuty klienta - obsługa trudnego klienta (roszczeniowego, agresywnego, stosującego szantaż emocjonalny, zdenerwowanego):

- sytuacje szczególne w pracy urzędu administracji publicznej,
- style rozwiązywania sytuacji konfliktowych,
- jak reagować na skargi, wzburzenie i krytykę,
- reagowanie na emocje i zażalenia,
- wartościowa argumentacja - jak ją stosować? Jak pokonywać zastrzeżenia klienta,
- przyczyny niezadowolenia klientów,
- profesjonalizm w radzeniu sobie z obiekcjami i sprzeciwem,
- radzenie sobie z manipulacją i krytyką,
- wyjaśnianie obiekcji klienta,
- umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych: w jaki sposób nie doprowadzić do eskalacji konfliktu z klientem, jak wygasić emocje, gdy już konflikt wybuchł, jak i kiedy przyznać klientowi rację,
- wygląd a obsługa klienta.

11. Sposoby zapobiegania i radzenia sobie z emocjami i stresem:

- zasoby osobiste w radzeniu sobie ze stresem,
- sposoby wypierania emocji (racjonalizacja, projekcja, stłumienie, przemieszczenie itp.),
- tłumienie a transformowanie emocji,
- sytuacja wewnętrzna a sytuacja zewnętrzna,
- zarządzanie emocjami w sytuacjach trudnych, czyli jak radzić sobie ze złością i innymi silnymi emocjami.

12. Skuteczna komunikacja z klientami o różnych typach osobowości:

- style prowadzenia komunikacji,
- rozpoznawanie typów osobowościowych,
- typologia postaw i ich wpływ na środowisko pracy,
- osobowość a konflikt w komunikacji,
- zasoby osobiste a strategia porozumienia,
- świadomość przewagi i ograniczeń własnego typu osobowości,
- komunikacja i dobór reakcji - czterostrefowy model zachowań,
- samostrzeżenie i ocena innych w zależności od typu osobowości,
- określenie własnych predyspozycji, cech osobowości, mocnych i słabych stron w sytuacjach napięcia i stresu,
- opracowanie indywidualnego planu działania dopasowanego do osobowości,
- analiza własnego stylu komunikacji i obsługi klienta na podstawie TESTU OSOBOWOŚCI.

MIEJSCE

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, czas dojazdu tramwajem z Dworca Centralnego - około 10-15 minut.

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

WYKŁADOWCA

Trener, coach, konsultant, doradca i mówca motywacyjny.

Wykładowca na Studiach Podyplomowych i MBA w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu i Szczecinie oraz Uniwersytecie Łódzkim.

Studiował na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Jest absolwentem programu the Advanced Certificate in Marketing. Od 2004 roku jest też członkiem The Chartered Institute of Marketing i Communication Managerem Komitetu CIM Poland zarządzającego tą organizacją na terenie Polski. Ukończył Akademię Junior Chamber Poland oraz specjalistyczne kursy Best Practices for Investor Relations Professionals. Członek Klubu MBA Wyższej Szkoły Zarządzania / The Polish Open University.

Od 1994 roku doradza i szkoli jako trener miękkich umiejętności menedżerskich oraz niezależny konsultant ds. komunikacji marketingowej. Posiada również doświadczenie w projektach związanych z komunikacją wewnętrzną w firmie. Jako mówca motywacyjny ma duże doświadczenie w wystąpieniach publicznych na konferencjach i seminariach. Coach z ponad 10 letnią praktyką. Prowadzi sesje coachingowe zgodnie ze standardami ICF (International Coach Federation)

Łączy wiedzę i praktykę z obszaru etykiety biznesowej, umiejętności menedżerskich, komunikacji, PR oraz HR. Specjalizuje się w zagadnieniach z zakresu technik sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta, zarządzania zespołami, procesów komunikacji, marketingu, public relations, social media, autoprezentacji i wystąpień publicznych oraz narzędzi wykorzystywanych w trakcie powyższych działań. Certyfikowany konsultant narzędzi psychometrycznych m.in.: Extended DISC® i Success Insights.

Od wielu lat prowadzi szkolenia przygotowane dla specjalnie dla poszczególnych jednostek administracji publicznej wszystkich szczebli.

Szkolił między innymi przedstawicieli takich instytucji jak: Sejm i Senat RP, Kancelaria Prezydenta i Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Kancelaria Sejmu i Senatu, a także pracowników ministerstw, agencji rządowych, urzędów marszałkowskich i wojewódzkich, gminy i starostwa, urzędy miast.

CENA

1190,00 zł + 23% VAT = 1463,70 zł brutto

1190,00 zł + VAT zw = 1190,00 zł brutto - w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.

SZKOLENIE ONLINE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia.

Cena szkolenia nie obejmuje noclegu.

Jeśli są Państwo zainteresowani zarezerwowaniem miejsca w hotelu korzystając z naszego pośrednictwa - prosimy o kontakt.

Cena noclegu zależy od terminu i od wolnych miejsc w hotelu. Im wcześniej dokonamy rezerwacji, tym łatwiej o miejsce w hotelu i uzyskanie dobrej ceny.

Współpracujemy z hotelami znajdującymi się w pobliżu miejsca szkolenia:

Hotel Premiere Classe, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 179 zł (jedyńka ze śniadaniem) i od 204 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 06, www.premiere-classe-warszawa.pl/pl

Hotel Campanile***, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 200 zł (jedyńka ze śniadaniem) i od 237 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 04, www.campanile-warszawa.pl/pl

Hotel Golden Tulip****, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 269 zł (jedyńka ze śniadaniem) i od 334 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 75 00, <https://warsaw-centre.goldentulip.com/pl/>