



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



## Obsługa Klienta w Administracji Publicznej - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej. Szkolenie w Gdańsku

Numer usługi 2023/12/21/8282/2042895

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 29.08.2024 do 30.08.2024

1 463,70 PLN brutto

1 190,00 PLN netto

91,48 PLN brutto/h

74,38 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy: -pracowników jednostek administracji publicznej, -kadrę kierowniczą wszystkich szczebli zarządzania w jednostkach sektora publicznego, -specjalistów dbających o wizerunek instytucji publicznych, -wszystkie osoby zainteresowaną omawianą podczas szkolenia tematyką.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	22-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Udoskonalenie umiejętności radzenia sobie z wymagającymi klientami.  
Uświadomienie znaczenia budowania wizerunku jednostek administracji publicznej poprzez profesjonalną obsługę.  
Wypracowanie technik, dzięki którym klient będzie się czuł traktowany indywidualnie.  
Poznanie typologii trudnych klientów i metod postępowania z nimi.  
Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych.  
Rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami.  
Wzmocnienie umiej

## **Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji**

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Proponowane szkolenie ma charakter warsztatowy i ma na celu udoskonalenie i rozwinięcie umiejętności obsługi klienta.	Nabywanie umiejętności praktycznego zastosowania żelaznych zasad obsługi klienta.	Wywiad swobodny

# **Kwalifikacje**

## **Kompetencje**

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

## **Warunki uznania kompetencji**

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

# **Program**

## **1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW.**

- Prezentacja trenera i uczestników warsztatów.
- Omówienie głównych elementów warsztatów.

## **2. NAJWAŻNIEJSZE REGUŁY I ZASADY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA.**

- Jakość obsługi klienta w Urzędzie jak jest, a jak być powinno?
- Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów w Urzędzie nie wiele trzeba, aby nasza wiarygodność była niepodważana.
- Rola przekonania w podejściu do klienta i jakości obsługi - sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.

### **3. BUDOWANIE POZYTYWNYCH RELACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM.**

- Nastawienie fundament pozytywnych relacji.
- Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?
- Elastyczność w kontaktach z klientami - pamiętaj wszystko ma swoje granice.
- Metoda Super: Skuteczność, Upewnianie, Prezentacja, Empatia, Reakcja.

### **4. PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA.**

- Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta w Urzędzie.
- Typologia trudnych klientów.
- Osobowościowa geneza trudnego klienta.
- Style zachowań klientów.
- Procesy decyzyjne klientów rola wartości, potrzeb i dążeń.
- Sposoby postępowania z różnymi klientami w Urzędzie.

### **5. PODSTAWY PRAWIDŁOWYCH RELACJI INTERPERSONALNYCH W KONTAKCIE Z KLIENTEM.**

- Trafne spostrzeganie i ocena innych.
- Fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:
  - o Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji).
  - o Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji).
  - o Prezentacja rozwiązania zgodnie z uprawnieniami Urzędu (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie).
  - o Reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe).
  - o Zamknięcie kontaktu (techniki zamknięcia, reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).

### **6. MANIPULACJE ZE STRONY KLIENTÓW W URZĘDZIE ROZPOZNAWANIE I PRZECIWDZIAŁANIE.**

- Istota manipulacji i perswazji.
- Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację.
- Technika dostrajania i prowadzenia.
- Moc i magia słowa.
- Celowość nieprzestrzegania regulaminów przez klientów zestaw praktycznych wskazówek dla pracowników Urzędu.

### **7. TRUDNE SYTUACJE W KONTAKTACH Z KLIENTAMI W URZĘDZIE.**

- Diagnoza zarzutów klienta.
- Geneza sytuacji trudnych czyli jak działać, gdy klient wie lepiej.
- Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych.
- Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń klienta.
- Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami.
- Pomyślnie rozwiązania sytuacji trudnych.
- Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu.

### **8. ETAPY ROZWIĄZYWANIA ZASTRZEŻEŃ ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW.**

- Identyfikacja problemu klienta:
  - o Sytuacja z klientem zdenerwowanym.
  - o Sytuacja z klientem roszczeniowym.
  - o Sytuacja z klientem aroganckim i krzyżącym.
  - o Sytuacja z klientem, który wie lepiej.
- Ustalanie celu działania.
- Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań.
- Wdrożenie rozwiązań.

### **9. ROZŁADOWYWANIE SYTUACJI I USPOKAJANIE ZDENERWOWANEGO KLIENTA.**

- 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.

### **10. SKUTECZNE TECHNIKI FINALIZACJI ROZMÓW Z KLIENTAMI.**

- Technika trybu warunkowego.
- Technika drobnych alternatyw.
- Technika połączona.
- Technika pytań alternatywnych.
- Technika oparta na zasadzie zgody domniemanej.
- Techniki negocjacyjne w ramach strategii WIN-WIN.

### **11. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE.**

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Obsługa Klienta w Administracji Publicznej - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej. Szkolenie w Gdańsku	Ekspert SEMPER	29-08-2024	10:00	18:00	08:00
<b>2 z 2</b> Obsługa Klienta w Administracji Publicznej - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej. Szkolenie w Gdańsku	Ekspert SEMPER	30-08-2024	09:00	17:00	08:00

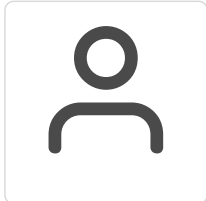
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 463,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 190,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	91,48 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Ekspert SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspirowanie uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

### Warunki uczestnictwa

#### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

#### Inwestycja:

1190.00zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

## Informacje dodatkowe

cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER
- oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

## Adres

ul. Powstańców Warszawskich 45  
80-165 Gdańsk  
woj. pomorskie

Najczęściej szkolenia w Gdańsku odbywają się w Hotelu Amber.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się szkolenie, na hotel o takim samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy. Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060