



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

Numer usługi 2025/02/21/8282/2573566

1 586,70 PLN brutto
1 290,00 PLN netto
99,17 PLN brutto/h
80,63 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,5 / 5

🕒 16 h

2 072 oceny

📅 21.08.2025 do 22.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

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.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

20-08-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Proponowane szkolenie ma charakter warsztatowy i ma na celu udoskonalenie i rozwinięcie umiejętności obsługi klienta.	Nabycie 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?

TAK

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

TAK

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

TAK

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 przekonań 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, Prezencja, 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.

-Pomyślne 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 krzyżującym.

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
1 z 2 Obsługa Klienta w Administracji Publicznej -	Trener SEMPER	21-08-2025	10:00	18:00	08:00
2 z 2 Obsługa Klienta w Administracji Publicznej -	Trener SEMPER	22-08-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	99,17 PLN
Koszt osobogodziny netto	80,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

Trener Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

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.

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. św. Tomasza 34/A

31-023 Kraków

woj. małopolskie

Szkolenia w Krakowie najczęściej realizujemy w Hotel*** Campanile.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060