



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5
2 055 ocen

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

Numer usługi 2025/05/14/8282/2745551

📍 Mława / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 22.09.2025 do 23.09.2025

1 000,00 PLN brutto

1 000,00 PLN netto

71,43 PLN brutto/h

71,43 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Prawo i administracja / Administracja publiczna

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla osób oddelegowanych przez
Zamawiającego: Miasto Mława, chcących poszerzyć swoje umiejętności
w zakresie Obsługi Klienta w Administracji Publicznej.

Minimalna liczba uczestników

20

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

21-09-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

14

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji w zakresie udoskonalenia umiejętności radzenia sobie z wymagającymi klientami. Podczas szkolenia uczestnicy wypracują techniki, dzięki którym klient będzie się czuł traktowany indywidualnie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza – uczestnik: Określa główne zasady profesjonalnej obsługi klienta w kontekście pracy w Urzędzie. Omawia znaczenie nastawienia, przekonań oraz elastyczności w budowaniu pozytywnych relacji z klientem. Analizuje typologie trudnych klientów oraz psychologiczne mechanizmy ich zachowań. Określa kluczowe etapy kontaktu z klientem i przypisane do nich kompetencje interpersonalne. Interpretuje techniki radzenia sobie z manipulacją oraz trudnymi sytuacjami w kontaktach z klientami. Omawia skuteczne metody rozładowywania napięć i uspokajania klientów w sytuacjach stresowych. Analizuje techniki finalizacji rozmów oraz zasady strategii WIN-WIN w negocjacjach. Tworzy ogólne wnioski i refleksje dotyczące efektywnej komunikacji i obsługi klienta w administracji publicznej.	Uczestnik po szkoleniu: -Wymienia i opisuje co najmniej 5 kluczowych zasad zgodnych z praktyką urzędową -Przedstawia przykłady wpływu postawy i przekonań na jakość kontaktu z klientem -Rozróżnia typy trudnych klientów i wskazuje źródła ich zachowań na podstawie scenek lub opisów -Identyfikuje przykłady manipulacji i omawia sposoby ich neutralizowania -Omawia skuteczność wybranych technik (np. warunkowej, alternatywnej) w różnych sytuacjach	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności – uczestnik: Tworzy pozytywne relacje z klientami w oparciu o model Super oraz zasady komunikacji empatycznej. Interpretuje zachowania klientów i dobiera odpowiednie metody reagowania w zależności od sytuacji i typu klienta. Analizuje zarzuty i obiekcje klientów oraz wdraża odpowiednie techniki ich rozwiązywania. Stosuje techniki asertywności i radzi sobie z presją oraz manipulacjami w kontakcie z klientem. Wykorzystuje metody uspokajania zdenerwowanego klienta w sposób profesjonalny i zgodny z regulaminami. Tworzy skuteczne strategie komunikacji oparte na zrozumieniu, zaufaniu i dążeniu do porozumienia. Posługuje się technikami finalizacji rozmów, dostosowując je do konkretnej sytuacji klienta. Omawia przypadki z praktyki zawodowej i formułuje sposoby ich skutecznego rozwiązania.	Uczestnik po szkoleniu: -Wskazuje odpowiednią reakcję do minimum 3 przedstawionych przypadków zachowań klientów -Skutecznie przeprowadza symulację rozmowy z klientem zgłaszającym zastrzeżenia -Opracowuje i przedstawia plan postępowania w trudnej sytuacji kontaktu z klientem -W rozmowie kończącej kontakt z klientem stosuje wybraną technikę zamykania -W analizie sytuacji rzeczywistej proponuje co najmniej 2 możliwe działania naprawcze	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Uczestnik po szkoleniu: - dobiera odpowiednie metody do dalszego kształcenia - reaguje odpowiednio do różnorodnych kontekstów zawodowych	Test teoretyczny

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

- szkolenie trwa 2 dni (14h)
- zajęcia odbywają się w godzinach 08.00-15.00 każdego dnia zgodnie z harmonogramem:

Dzień I

Godz. 08:00 - 08:10 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 08:10 - 10:00 – szkolenie

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.

Godz. 10:00 – 10:15 – przerwa

Godz. 10:15 - 12:00 – szkolenie

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.

Godz. 12:00 – 12:30 – przerwa

Godz. 12:30 - 14:00 – szkolenie

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.

Godz. 14:00 – 11:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 15:00 – szkolenie

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, 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).

Dzień II

Godz. 08:00 – 10:00 – szkolenie

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.

Godz. 10:00 – 10:15 – przerwa

Godz. 10:15 - 12:00 – szkolenie

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.

-Upředzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń klienta.

-Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami.

-Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.

-Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu.

Godz. 12:00 – 12:30 – przerwa

Godz. 12:30 - 14:00 – szkolenie

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 krzyczącym.

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.

Godz. 14:00 – 14:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 14:40 – szkolenie

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.

Godz. 14:40 – 14:50 – POST TEST walidacja usługi

Godz. 14:50 - 15:00 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 14-godzinny, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej (60min.)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	22-09-2025	08:00	08:10	00:10
2 z 17 1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW. 2. NAJWAŻNIEJSZE REGUŁY I ZASADY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	22-09-2025	08:10	10:00	01:50
3 z 17 przerwa	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	22-09-2025	10:00	10:15	00:15
4 z 17 3. BUDOWANIE POZYTYWNYCH RELACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	22-09-2025	10:15	12:00	01:45
5 z 17 przerwa	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	22-09-2025	12:00	12:30	00:30
6 z 17 4. PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	22-09-2025	12:30	14:00	01:30
7 z 17 przerwa	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	22-09-2025	14:00	14:15	00:15
8 z 17 5. PODSTAWY PRAWIDŁOWYCH RELACJI INTERPERSONALNYCH W KONTAKCIE Z KLIENTEM.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	22-09-2025	14:15	15:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 17 6. MANIPULACJE ZE STRONY KLIENTÓW W URZĘDZIE - ROZPOZNAWANI E I PRZECIWDZIAŁA NIE.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	08:00	10:00	02:00
10 z 17 przerwa	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	10:00	10:15	00:15
11 z 17 7. TRUDNE SYTUACJE W KONTAKTACH Z KLIENTAMI W URZĘDZIE.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	10:15	12:00	01:45
12 z 17 przerwa	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	12:00	12:30	00:30
13 z 17 8. ETAPY ROZWIĄZYWANI A ZASTRZEŻEŃ ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW. 9. ROZŁADOWYWA NIE SYTUACJI I USPOKAJANIE ZDENERWOWAN EGO KLIENTA.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	12:30	14:00	01:30
14 z 17 przerwa	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	14:00	14:15	00:15
15 z 17 10. SKUTECZNE TECHNIKI FINALIZACJI ROZMÓW Z KLIENTAMI.	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	14:15	14:40	00:25
16 z 17 POST TEST walidacja usługi	-	23-09-2025	14:40	14:50	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 17 podsumowanie i zakończenie szkolenia	płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska	23-09-2025	14:50	15:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	71,43 PLN
Koszt osobogodziny netto	71,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

płk SW w stanie spocz. Elżbieta Krakowska

20 lat pełniła funkcję rzecznika prasowego. Zajmowała kierownicze stanowiska. Ostatnie - Dyrektor Biura Dyrektora Generalnego Służby Więziennej i jego rzecznik prasowy. Przez wiele lat była Przewodniczącą Rady Programowej miesięcznika „Forum Służby Więziennej”. Jej zadania służbowe związane były głównie z wizerunkiem, protokołem dyplomatycznym, public relations i szkoleniami kadry. Wdrożyła strategię komunikacyjną w Służbie Więziennej, współtworzyła Księgę Identyfikacji Wizualnej, realizowała szereg działań promocyjnych. Przeprowadziła kilkanaście trudnych komunikacji medialnych w sytuacjach kryzysowych. Jest certyfikowanym specjalistą Public Relations. Ponadto pani Elżbieta jest pedagogiem specjalnym, specjalistą profilaktyki społecznej, zarządzania zasobami ludzkimi, w tym różnorodnością.

Absolwentka studiów magisterskich na Uniwersytecie Warszawskim, Instytutu Resocjalizacji i Profilaktyki Społecznej,

a także studiów podyplomowych:

- Uniwersytet Warszawski IPSiR „Wspieranie osób odmiennych kulturowo na rynku pracy”,
- Polska Akademia Nauk, Studium Public Relations,
- Wyższa Szkoła Gospodarki Euroregionalnej im. Alcide De Gasperi w Józefowie , kierunek „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi”.

Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w okresie 5 lat wstecz od daty rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat oraz zaświadczenie potwierdzające nabytą wiedzę, wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe: podręcznik oraz zeszyt ćwiczeń przygotowany przez eksperta SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.

Informacje dodatkowe

Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia przygotowany przez Eksperta Semper,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia

Adres

ul. Stary Rynek 19/-

06-500 Mława

woj. mazowieckie

Usługa realizowana w siedzibie Klienta:

Miasto Mława

Stary Rynek 19

06-500 Mława

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt

Angelika Poznańska

E-mail a.poznanska@szkolenia-semper.pl



Telefon (+48) 570 590 060