

## OFERTA SZKOLENIA PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE

### MIEJSCE I TERMIN SZKOLENIA

#### Szkolenie online

**Termin:** 12-13.05.2020 r. **Godziny:** 10:00 - 16:00

### CEL SZKOLENIA

- umiejętność obsługi klienta w urzędzie,
- nabycie umiejętności właściwego komunikowania się z klientem,
- umiejętność radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych z trudnym klientem,
- umiejętność budowania relacji poprzez profesjonalny wizerunek urzędnika.

### METODA

Dyskusje moderowane, gry szkoleniowe, ćwiczenia indywidualne i grupowe, studium przypadku, techniki twórczego rozwiązywania problemów - burza mózgów.

### WYKŁADOWCA

**Trener Umiejętności Poznawczych, psychopedagog, absolwentka politologii na Uniwersytecie Warszawskim. Doświadczony wykładowca z zakresu komunikacji werbalnej i niewerbalnej, występów publicznych i autoprezentacji. Autorka książki „Komunikacja niewerbalna. Autoprezentacja, relacje, mowa ciała” (Wyd. Samo Sedno 2014 r.). Realizowała projekty szkoleniowe m. in. dla: Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, PZU S.A., GetInBank Stowarzyszenie Wspólnota Polska, Agencji Rozwoju Mazowsza, AISCE Poland, Luxin Deweloper, Coca - Cola.**

### PROGRAM SZKOLENIA

#### 1. Portret klienta i jego oczekiwania.

- jaki jest współczesny klient,
- jakie są jego oczekiwania,
- wizerunek urzędu w oczach obsługiwanego klienta,
- budowanie autorytetu u klienta,
- wizerunek urzędnika i wpływ na postrzeganie urzędu przez klienta.

#### 2. Zasady budowania komunikacji z klientem.

- techniki rozpoznawania osobowości klienta,
- podstawowe zasady współpracy z różnymi typami osobowości,
- komunikowanie się z cholerykiem, sangwinikiem, flegmatykiem i melancholikiem,
- zarządzanie komunikacją niewerbalną z klientem i analiza jego gestów w celu rozpoznania nastawienia,

- właściwa komunikacja werbalna z klientem,
- budowanie odpowiedniej atmosfery i relacji poprzez komunikację z klientem,
- błędy w komunikowaniu się z klientem.

### **3. Studium budowania relacji z klientem.**

- nawiązanie pierwszego kontaktu z klientem,
- rozpoznawanie potrzeb klienta,
- dostosowanie się do komunikacji klienta,
- niesienie pomocy w pozytywnym rozpatrzeniu sprawy klienta,
- wskazanie propozycji różnorodnych rozwiązań klientowi,
- zamykanie kontaktu z klientem,
- unikanie błędów w obsłudze klienta.

### **4. Obsługa telefoniczna i mejlowa klienta w urzędzie.**

- etapy rozmowy telefonicznej od wybrania numeru do odłożenia słuchawki,
- prawidłowa komunikacja telefoniczna z wykorzystaniem technik komunikacyjnych,
- kiedy parafraza, kiedy słuchać, a kiedy odpowiadać,
- prawidłowe wykorzystanie komunikacji mejlowej w relacjach z klientem,
- *savoir vivre* w liście elektronicznym.

### **5. Techniki rozwiązywania konfliktów z klientem.**

- kim jest trudny klient,
- techniki rozwiązywania konfliktów z trudnym klientem,
- *case study* - sytuacje trudne z klientem (analizy i rozwiązania),
- błędy jakich należy unikać przy rozwiązywaniu konfliktów z klientem.

### **6. Zarządzanie emocjami w rozmowach z klientem.**

- okazywanie zrozumienia trudnemu klientowi,
- okazywanie emocji oraz identyfikacja z trudną sytuacją,
- radzenie sobie z manipulacją i agresją klienta,
- budowanie właściwych komunikatów w celu okazania swoich odczuć klientowi,
- asertywne zachowania wobec trudnego klienta.

### **7. Komunikowanie przez wizerunek czyli jak widzi nas klient, a jak postrzega go urzędnik.**

- efekt pierwszego wrażenia, kiedy stosować, kiedy się sprawdza,
- wizerunek urzędnika i co rozumie przez niego klient,
- co można wynioskować z wizerunku klienta, które elementy warto wziąć pod uwagę,
- pozytywna autoprezentacja w celu budowania profesjonalnego wizerunku

### **8. Techniki redukowania stresu.**

- sprawdzone techniki eliminowania stresu i opanowania w trudnych sytuacjach,
- efekt pozytywnego myślenia,



**ACC Training& Consulting Group**

ul. Szachowa 1, 04-894 Warszawa

tel./fax 22 872 14 85, 22 872 50 51 (-52)

szkolenia@acc.net.pl

[www.acc.net.pl](http://www.acc.net.pl)

- podsumowanie i zakończenie - pytania do trenera.

**CENA SZKOLENIA**

700 zł - **cena szkolenia zawiera:**

- udział w szkoleniu online (wykład, dyskusja, odpowiedzi na pytania uczestników szkolenia)
- **materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (pdf)**
- **certyfikat dla uczestników szkolenia w formie elektronicznej (pdf)**

Każde szkolenie możemy przygotować w formie szkolenia wewnętrznego dedykowanego tylko Państwa instytucji, gdzie termin, miejsce i program szkolenia jest dostosowany do Państwa potrzeb.

**Oferta specjalna:**

**Proponujemy RABAT 5% w przypadku zgłoszenia minimum 4 osób na szkolenie.**

Uwaga! Promocje nie łączą się.

SZKOLENIA

## ZGŁOSZENIE UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

**Warunkiem udziału w szkoleniu jest przesłanie faxem wypełnionego formularza na nr (22) 872-14-85 lub e- mailem na adres szkolenia@acc.net.pl**

**Temat szkolenia:** .....

**Termin i miejsce szkolenia:** .....

**ZGŁASZAJĄCY:** .....

(pełna nazwa instytucji lub imię i nazwisko)

.....  
(adres: ulica i nr, kod i miejscowość, NIP)

.....  
(telefon, fax oraz e-mail)

LP	IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA	STANOWISKO	TEL/FAX/E-MAIL	CENA

Warunkiem udziału w szkoleniu jest przesłanie wypełnionego formularza zgłoszenia na szkolenie. Zapłaty należy dokonać po otrzymaniu faktury na konto ACC Training & Consulting Group Płużańska Marzena Anna w Credit Agricole Bank Polska S.A. 581940 1076 3025 5111 0000 0000.

Zgłoszenie to jest zobowiązaniem do zapłaty za szkolenie. Rezygnacja powinna być dokonana w formie pisemnej najpóźniej 6 dni roboczych przed szkoleniem. Rezygnacja w późniejszym terminie lub nieobecność na szkoleniu nie zwalnia z wniesienia opłaty.

Oświadczamy, że jesteśmy płatnikiem VAT NIP: ..... i upoważniamy ACC Training & Consulting Group Płużańska Marzena Anna do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia lub odwołania szkolenia z przyczyn od siebie niezależnych oraz odstąpienia od umowy, nie ponosząc odpowiedzialności.

Oświadczamy, że akceptujemy [Regulamin](#) oraz warunki umowy jako umocowani do jej zawarcia.

Oświadczamy, że szkolenie jest finansowane przynajmniej w 70% ze środków publicznych oraz ma charakter kształcenia zawodowego lub służy przekwalifikowaniu zawodowemu pracowników. (przysługuje zwolnienie z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT)

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez ACC Training & Consulting Group Płużańska

Marzena Anna z siedzibą w Warszawie przy ul. Szachowej 1 w celu realizacji umowy na realizację usługi szkoleniowej zgodnie ze zgłoszeniem. Podaję swoje dane dobrowolnie i oświadczam że są one zgodne z prawdą. Zapoznałem (-am) się z treścią klauzuli informacyjnej, w tym informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz prawie dostępu do treści swoich danych, prawie ich poprawiania oraz prawie żądania do zaprzestania ich przetwarzania (dot. osoby zgłaszającej (kontaktowej) \*

Oświadczam, że wszystkie osoby, których dane osobowe zostały podane w formularzu zgłoszeniowym wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez ACC Training & Consulting Group Płużańska Marzena Anna w celu realizacji umowy na usługę szkoleniową zgodnie ze zgłoszeniem. Oświadczam, że osoby podały swoje dane dobrowolnie i są one zgodne z prawdą. Oświadczam, że osoby zapoznały się z treścią klauzuli informacyjnej, w tym informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz prawie dostępu do treści swoich danych i prawie ich poprawiania, oraz prawie żądania do zaprzestania ich przetwarzania (dot. osoby zgłaszającej (kontaktowej))\*

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną od ACC Training & Consulting Group Płużańska Marzena Anna na podany adres e-mail (zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zamieszczonych w powyższym formularzu zgłoszeniowym w celu przesyłania informacji handlowych i marketingu bezpośredniego.

\* Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia umowy

Informujemy, że:

1. administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ACC Training & Consulting Group Płużańska Marzena Anna z siedzibą w Warszawie przy ul. Szachowej 1, zwany dalej Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, e-mail: szkolenia@acc.net.pl
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usługi szkoleniowej bądź innym celu, na który wyraziła Pani/Pan zgodę,
3. podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest umowa o realizację usługi szkoleniowej,
4. podanie danych jest niezbędne do zawarcia umowy, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest zawarcie umowy,
5. posiada Pani/Pan prawo do:
  - o żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
  - o wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
  - o przenoszenia danych,
  - o wniesienia skargi do organu nadzorczego,
  - o cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
6. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu,
7. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez ACC Training & Consulting Group Płużańska Marzena Anna najpóźniej do momentu cofnięcia zgody przez Panią/Pana

.....  
Data i podpis

.....  
Pieczęć firmy