

### OBSŁUGA KLIENTA W SYTUACJACH TRUDNYCH

#### INFORMACJE O SZKOLENIU:

Proponujemy Państwu spotkanie, które zostało zaplanowane przez naszego eksperta w taki sposób, aby ułatwić pracę osób obsługujących klienta poprzez rozwijanie ich umiejętności interpersonalnych ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania technik asertywnych w sytuacjach trudnych, konfliktowych oraz radzenia sobie ze stresem. Nasza platforma na której będzie realizowane szkolenia umożliwi Państwu kontakt z trenerem, a także wymianę doświadczeń wśród uczestników.

#### CELE I KORZYŚCI:

- Zwiększenie umiejętności skutecznej komunikacji w procesie obsługi klientów w administracji publicznej z uwzględnieniem sytuacji trudnych, konfliktowych. Profesjonalizacja umiejętności interpersonalnych.
- Poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem.
- Poznanie wpływu komunikacji na rzetelność obsługi klienta.
- Umiejętność kierowania procesem obsługi klienta w kierunku budowania satysfakcji klienta.
- Poznanie barier i błędów w komunikowaniu się z klientem.
- Wykorzystanie metod asertywnych w relacji z klientem.
- Poznanie metod redukcji stresu.

#### PROGRAM:

- 1. Trudne sytuacje w obsłudze klienta - przyczyny ich powstawania:**
  - a. Zachowania prowokujące postawę "trudny klient".
  - b. Bariery i błędy w komunikowaniu się z klientem.
  - c. Rozpoznanie własnego preferowanego stylu rozwiązywania konfliktów.
- 2. Zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów:**
  - a. Rola stylu komunikacji w trudnej sytuacji.
  - b. Proces komunikacji w pokierowaniu klientem w sytuacjach trudnych:
    - klient krytykuje obsługę,
    - klient przyjmuje postawę nadmiernych roszczeń,
    - klient wyraża agresję słowną,
    - klient straszy swoją pozycją społeczną/stanowiskiem,
    - klient atakuje urzędnika personalnie.
  - c. Budowanie satysfakcji klienta poprzez reagowanie na zastrzeżenia klientów.
- 3. Techniki asertywne - warsztat umiejętności reagowania na zachowania klientów:**
  - a. Stopniowanie reakcji na niepożądane zachowanie - komunikat asertywny.
  - b. Technika mgły.
  - c. Fakty kontra opinie.
  - d. Generalizacja- jak reagować na nią.
  - e. Aluzja - sposoby odkrywania ukrytych treści.
  - f. Technika zdartej płyty.
- 4. Jak radzić sobie ze stresem?**
  - a. Szybkie techniki relaksacyjne w miejscu pracy.
  - b. Stres, którego źródłem jest klient - jak sobie z nim radzić.

#### ADRESACI:

Szkolenie skierowane jest do wszystkich pracowników administracji, którzy mają kontakt z klientami, a także do kadry zarządzającej urzędów, która odpowiada za obsługę klientów.

## OBSŁUGA KLIENTA W SYTUACJACH TRUDNYCH



Szkolenie będziemy realizowali w formie **webinarium on line**.



**20 maja 2022 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:00-14:00**



**Cena: 339 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA zawiera:** udział w profesjonalnym szkoleniu on-line,  
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia,  
możliwość konsultacji z trenerem.

### DANE DO KONTAKTU:

Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego im. Waleriana Pański  
ul. Moniuszki 7, 40-005 Katowice  
tel. 32 206 98 43, 206 80 39, 259 86 73, 253 84 09 w. 25 (fax. 22)  
[milena.dudek@okst.pl](mailto:milena.dudek@okst.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,  
stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika,  
stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK  NIE

Proszę o certyfikat w formie: Papierowej   
Elektronicznej  e-mail.....

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.okst.pl](http://www.okst.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.okst.pl](http://www.okst.pl)  
do **17 maja 2022 r.**

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_