



## **KSZTAŁTOWANIE WIZERUNKU URZĘDU. OD BADANIA OPINII MIESZKAŃCÓW PO SKUTECZNĄ KOMUNIKACJĘ W TRUDNYCH SYTUACJACH.**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Opinia otoczenia na temat jakości usług świadczonych przez urząd i instytucje ma bezpośredni wpływ na postrzeganie przez mieszkańców jakości życia w danym miejscu – stąd warto dowiedzieć się, jak badać nastroje mieszkańców, jak planować działania poprawiające wizerunek i jak wdrażać w życie projekty podnoszące jakość życia. Proponujemy Państwu udział w szkoleniu którego przedmiotem jest przekazanie wiedzy na temat budowania pozytywnego wizerunku urzędu (miasta, gminy itp.) oraz instytucji publicznych, a także wskazanie, w jaki sposób wizerunek urzędu i instytucji przekłada się na satysfakcję mieszkańców danego obszaru i osób korzystających z usług.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- **Podczas zajęć poruszone zostaną między innymi następujące zagadnienia:**
  - Diagnoza aktualnego wizerunku Urzędu (miasta, gminy). Tradycyjne i on-linowe metody i narzędzia badawcze.
  - Standaryzacja procesów obsługi klienta metodą na podnoszenie jakości usług świadczonych przez Urząd.
  - Planowanie działań informacyjnych i promocyjnych Urzędu w trudnych sytuacjach.
  - Promocja miejsca a trendy społeczne. Wrażliwość Urzędu na czynniki i sygnały płynące z otoczenia.
- **Uczestnicy szkolenia:**
  - otrzymają praktyczną wiedzę na temat organizacji i realizacji projektów związanych z budowaniem wizerunku urzędów (miasta, gminy) oraz instytucji publicznych.
  - poznają użyteczne narzędzia diagnozowania aktualnego wizerunku oraz metody wspomagające pracę nad promocją urzędu i instytucji oraz komunikacją z mieszkańcami, także w sytuacjach trudnych i problematycznych.
- **Szkolenie ma w dużej części charakter warsztatowy, jest wsparte szeregiem praktycznych przykładów i wskazówek.**

### **PROGRAM:**

1. **Diagnoza aktualnego wizerunku Urzędu (miasta, gminy). Metody i narzędzia badawcze: tradycyjne i on-linowe.**
  - Audyt wizerunku Urzędu i badanie opinii mieszkańców.
  - Badania ilościowe i jakościowe. Metody badawcze, konstrukcja scenariusza, dobór próby. Kogo, o co i w jaki sposób zapytać?
  - Grupy focusowe i wywiady indywidualne. Organizacja i moderacja spotkania.

- Inne możliwości i instrumenty badania jakości pracy urzędu, także w sytuacji pracy zdalnej. Praktyczne przykłady i rekomendacje.
- 2. „Jak cię widzą, tak cię piszą”, czyli jak dbać o pozytywny wizerunek Urzędu także w sytuacjach utrudniających obsługę klientów.**
- Urząd jako przedstawiciel sektora usług.
  - Urząd z ludzką twarzą. Pracownicy Urzędu i ich wpływ na wizerunek.
  - Urzędnik on-line. Nowa rola urzędnika w procesie kształtowania wizerunku Urzędu.
  - Tajemniczy klient, czyli audytor w urzędzie.
  - Standaryzacja procesów obsługi klienta metodą na podnoszenie jakości usług świadczonych przez Urząd. Nowe zasady i normy pracy zdalnej.
- 3. Planowanie działań informacyjnych i promocyjnych Urzędu w trudnych sytuacjach.**
- Koronawirus w Polsce i na świecie. Komunikacja urzędów z mieszkańcami w dobie epidemii. Idee i projekty usprawniające kontakt na linii: urząd-mieszkańcy.
  - Wsparcie miast i gmin dla lokalnego biznesu. Fundusze, ulgi, udogodnienia.
  - Komunikacja z mieszkańcami w czasie pandemii. Wykorzystanie nowoczesnych kanałów komunikacji.
  - Obsługa klientów w czasie zagrożenia i kwarantanny. Twój urząd wciąż tu jest!
  - Nie tylko epidemia. Komunikacja w innych sytuacjach kryzysowych.
- 4. Promocja i kształtowanie wizerunku Urzędu w praktyce. Przykłady i wskazówki.**
- Promowanie urzędu w trudnych okolicznościach? To możliwe, a nawet konieczne!
  - Urząd jako marka.
  - Promocja a trendy społeczne. Wrażliwość Urzędu na czynniki i sygnały płynące z otoczenia.
  - Rzetelna informacja versus poprawa nastojów społecznych. Jak radzą sobie polskie urzędy?

## **ADRESACI:**

Pracownicy instytucji publicznych, osoby odpowiedzialne za promocję, wizerunek urzędu (miasta, gminy itp.), komunikację z mieszkańcami, ocenę poziomu satysfakcji mieszkańców i wdrażanie projektów wpływających na podnoszenie jakości usług świadczonych przez urząd lub instytucję.

## **PROWADZĄCY:**

Dyrektor Agencji Komunikacji Marketingowej. Autorka kilku kampanii promocyjnych z zakresu marketingu terytorialnego oraz promocji miast i regionów, realizowanych na terenie kraju oraz za granicą. Kieruje zespołem odpowiedzialnym za przygotowanie i realizację strategii komunikacyjnych oraz kampanii promocyjnych. Prowadzi zajęcia dydaktyczne z zakresu komunikacji marketingowej w ramach podyplomowych studiów przy Uniwersytecie Śląskim. Wykładowca i trener firmy Questus, akredytowanego centrum szkoleniowo-egzaminacyjnego The Chartered Institute of Marketing in London. Prowadzi e-learningowy kurs przygotowujący do egzaminów CIM. Stała współpracowniczka miesięcznika „Marketing w Praktyce” (publikacje z zakresu komunikacji marketingowej, współpracy z agencją reklamową, marketingu relacji oraz promocji miast i regionów). Absolwentka Katedry Marketingu Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Ukończyła kurs Professional Diploma in Marketing oraz Postgraduate Professional Diploma in Marketing i uzyskała międzynarodowy dyplom The Chartered Institute of Marketing in London.



## INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

### Kształtowanie wizerunku urzędu. Od badania opinii mieszkańców po skuteczną komunikację w trudnych sytuacjach.



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**28 maja 2021 r.** Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



**Cena: 299 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:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Podlaskie Centrum  
ul. Choroszczńska 31, 15-732 Białystok  
tel.: 85 732 17 88 | fax: 85 732 94 84  
[frdl-pc@frdl.bialystok.pl](mailto:frdl-pc@frdl.bialystok.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.frdl.bialystok.pl](http://www.frdl.bialystok.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.bialystok.pl](http://www.frdl.bialystok.pl) lub mailem na adres [frdl-pc@frdl.bialystok.pl](mailto:frdl-pc@frdl.bialystok.pl) do 24 maja 2021 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 \_\_\_\_\_