

## **PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W PRAKTYCE.**

### **Jak radzić sobie w trudnych, stresujących sytuacjach?**

### **Jak właściwie budować pozytywną relację w kontakcie z klientem? Jak rozwiązywać problemy?**

#### **WAŻNE INFORMACJE:**

Bezpośrednia praca z klientem, związana z jego obsługą jest swoistym wyzwaniem nie tylko dla naszej wiedzy i kompetencji, ale przede wszystkim sprawdzianem w zakresie budowania pozytywnej komunikacji z klientami – mieszkańcami, przedsiębiorcami, pracownikami innych instytucji czy organizacji, które współpracują z naszą jednostką. By relacje te były prawidłowe, a obsługa profesjonalna potrzebna jest solidna porcja wiedzy w zakresie opanowania technik radzenia sobie ze stresem, przeciwdziałania manipulacjom, podniesienia umiejętności obsługi klienta, a także unikania konfliktów.

W celu zdobycia wiedzy i wzmocnienia kompetencji w zakresie tej tematyki, proponujemy Państwu uczestnictwo w szkoleniu, podczas którego, prowadząca:

- Przedstawi narzędzia i techniki dotyczące budowania pozytywnej komunikacji z klientem, nawiązywania właściwych relacji oraz zapobiegania kryzysom.
- Wy tłumaczy, na czym polegają efektywne formy komunikacji.
- Przypomni, jakie są fazy kontaktu z klientem oraz niezbędne kompetencje, by zbudować pozytywną relację i uniknąć konfliktu.
- Wskaże zasady prowadzenia rozmowy z klientem w oparciu o standardy obsługi.
- Podpowie, jak w codziennej pracy radzić sobie w trudnych sytuacjach w kontakcie z klientem szczególnie wymagającym czy „trudnym”.

**Uwaga! Szkolenie to proponujemy także w formule zamkniętej dla pracowników całej instytucji!**

#### **CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:**

- Wzmocnienie kompetencji w zakresie budowania właściwych wzorów zachowań, nastawionych na klienta.
- Poznanie technik budowania **pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.**
- **Budowanie zaufania i pozytywnego wizerunku urzędu i jego pracowników, poprzez doskonalenie technik związanych z prawidłową komunikacją i obsługą klienta.**
- Nabycie umiejętności unikania konfliktów oraz rozwiązywania ich, a także radzenia sobie w sytuacjach trudnych związanych z obsługą klienta.
- Wypracowanie technik, pomocnych **przy rozwiązywaniu zastrzeżeń, zgłaszanych przez klientów.**
- Nabycie umiejętności na temat tego, jak **rozładować sytuację i uspokoić zdenerwowanego klienta.**
- Wskazanie:
  - Jak postępować z różnymi typami klienta?
  - Jak nawiązywać kontakt z klientem?
  - Co zrobić, by nie stracić głowy i zachować zimną krew w sytuacji trudnej, stresującej?
  - Jak być wiarygodnym w swoim przekazie?
  - Jak spokojnie reagować na zachowania klientów?

- Jak prowadzić rozmowę, by nie ulec manipulacji?
- Co jest dozwolone, a co nie w kontaktach z klientami?
- Jak radzić sobie z obiekcjami i uprzedzeniami ze strony klienta?
- Jak przekonać klienta, że chcemy mu pomóc, gdy klient wie lepiej?
- W jaki sposób uspokoić zdenerwowanego klienta?

## **PROGRAM:**

- 1. Wprowadzenie do szkolenia.**
- 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 - wiele trzeba, aby nasza wiarygodność była niepodważana.
  - Rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi - sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.
  - „Trudny klient” - charakterystyka.
- 3. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem:**
  - Nastawienie fundamentem 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 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 spostrzeżenie i ocena innych.
  - Fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:
    - nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji),
    - identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji),
    - prezentacja rozwiązania zgodnie z uprawnieniami urzędu (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie),
    - reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe),
    - 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:
    - sytuacja z klientem zdenerwowanym,
    - sytuacja z klientem roszczeniowym,
    - sytuacja z klientem aroganckim i krzyczącym,
    - 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. Dyskusja, odpowiedzi na pytania uczestników.**

### **ADRESACI:**

Pracownicy jsfp, w tym jst i jednostek podległych:

- zajmujący się bezpośrednią obsługą interesantów w urzędach gmin, miast, starostw powiatowych, urzędów marszałkowskich oraz w ich jednostkach organizacyjnych,
- pierwszego kontaktu, którzy udzielają informacji i kierują interesantów do odpowiednich działów, pracownicy punktów obsługi klienta, infolinii, obsługujące sekretariat, w tym odbierające telefony od klientów,
- kierujący i nadzorujący pracę osób i działów, zajmujących się kontaktami z klientami i ich obsługą,
- odpowiedzialni za wydawanie decyzji, mający kontakt z klientem m.in. z wydziałów transportu, komunikacji, ewidencji ludności, usc, podatków, budownictwa, architektury, planowania przestrzennego, CEIDG, stypendiów, dodatków mieszkaniowych,
- pracownicy OPS i PCPR,
- osoby pracujące w oświacie samorządowej, kontaktujące się z rodzicami.

### **PROWADZĄCA:**

Z wykształcenia specjalista do spraw komunikacji, socjolog, psychoterapeutka, coach, trener. Od kilkunastu lat pracuje z osobami indywidualnie oraz z zespołami. Prowadzi szkolenia i warsztaty z tematyki komunikacji, prawidłowej obsługi klienta, wypalenia zawodowego, zarządzania zespołami, różnych aspektów dostępności. Doskonale zna specyfikę samorządu. Szkoli od kilkunastu lat, w szczególności jsfp, w tym jst i ich jednostki organizacyjne (zwłaszcza ośrodki pomocy społecznej i szkoły). W szkoleniach największy nacisk kładzie na umiejętność budowania, wzmacniania świadomości oraz relacji, która stanowi fundament efektywnej oraz satysfakcjonującej pracy zespołów.

## Profesjonalna obsługa klienta w praktyce.

**Jak radzić sobie w trudnych, stresujących sytuacjach? Jak właściwie budować pozytywną relację w kontakcie z klientem? Jak rozwiązywać problemy?**



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



**13 listopada 2024 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:00-13:00**



**Cena: 445 PLN netto/os.** Przy zgłoszeniu do **30 października 2024 r** cena: **399 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Podlaskie Centrum  
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok  
tel.: 85 732 17 88 | fax: 85 732 94 84  
mail: [frdl-pc@frdl.org.pl](mailto:frdl-pc@frdl.org.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 przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu 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) do 7 listopada 2024 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 \_\_\_\_\_