

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W JSFP.

PRAWIDŁOWE RELACJE INTERPERSONALNE, ROZWIĄZYWANIE TRUDNYCH SYTUACJI W KONTAKTACH Z KLIENTAMI

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 zarówno z mieszkańcami, przedsiębiorcami, jak i 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.
- 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”.

CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:

- Podniesienie kompetencji urzędników w zakresie profesjonalnej, skutecznej i zgodnej z zasadami etyki obsługi klienta instytucji publicznej.
- Nabycie umiejętności budowania pozytywnych relacji z klientami, rozpoznawania ich potrzeb oraz radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i konfliktowymi.
- Ujednolicenie w jednostce standardów profesjonalnej obsługi klienta w kontaktach bezpośrednich, telefonicznych i elektronicznych.
- Poznanie psychologicznych mechanizmów dot. zachowań klientów oraz sposobów dostosowania stylu komunikacji do różnych typów osobowości.
- Doskonalenie kompetencji interpersonalnych, niezbędnych na poszczególnych etapach kontaktu z klientem.
- Przygotowanie uczestników do profesjonalnego reagowania w sytuacjach trudnych, stresujących i konfliktowych.
- Poznanie i przećwiczenie skutecznych technik finalizacji rozmów z klientami w duchu współpracy i strategii WIN-WIN.

PROGRAM:

1. Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta:

- jakość obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim- jak jest, a jak być powinno?
- rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów,
- rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi,
- sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.

2. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem:

- nastawienie jako fundament pozytywnych relacji: co jest 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.

3. Psychologia obsługi klienta:

- rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta,
- typologia trudnych klientów,

- osobowościowa geneza trudnego klienta,
 - style zachowań klientów,
 - procesy decyzyjne klientów: rola wartości, potrzeb i dążeń,
 - sposoby postępowania z różnymi klientami.
- 4. Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem:**
- trafne spostrzeganie i ocena innych,
 - fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach.
- 5. Trudne sytuacje w kontaktach z klientami:**
- agresja werbalna,
 - brak cierpliwości,
 - groźby i manipulacja,
 - presja,
 - postawa roszczeniowa.
- 6. Rozładowywanie sytuacji i uspokajanie zdenerwowanego klienta: teoria oraz ćwiczenia praktyczne:**
- 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.
- 7. Skuteczne techniki finalizacji rozmów z klientami w teorii i podczas praktycznych ćwiczeń:**
- technika trybu warunkowego,
 - technika drobnych alternatyw,
 - technika połączona,
 - technika pytań alternatywnych,
 - technika oparta na zasadzie zgody domniemanej,
 - techniki negocjacyjne w ramach strategii WIN-WIN.
- 8. Urzędnik ws. klient instytucji w praktyce:**
- praca nad strategiami obsługi klienta w sytuacjach trudnych,
 - wybrane scenki sytuacyjne – jak właściwie reagować:
 - kontakt bezpośredni, telefoniczny, e-mailowy,
 - sposoby reakcji na agresję słowną i bezpośrednią,
 - ćwiczenia na asertywność oraz stanowczość,
 - radzenie sobie z presją oraz manipulacją ze strony klienta,
 - sposoby oraz techniki kontroli emocji,
- 9. Dyskusja, odpowiedzi na pytania.**

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.

PROWADZĄCY:

specjalista z zakresu m.in. komunikacji personalnej, budowania zespołu, obsługi klienta, rozwiązywania konfliktów, zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Mediator, specjalista ds. postępowania terapeutycznego w kryzysach, trener z kilkunastoletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń, kursów, warsztatów, projektów miękkich dotyczących zwalczania nierówności, wykluczenia społecznego. W swojej codziennej pracy ma kontakt z osobami ze szczególnymi potrzebami. Posiada doświadczenie w przeprowadzaniu audytów dostępności w jednostkach sektora finansów publicznych, zrealizowała wiele szkoleń z zakresu dostępności, w tym dotyczącej obszaru informacyjno- komunikacyjnego.

**Profesjonalna obsługa klienta w jsfp.
Prawidłowe relacje interpersonalne, rozwiązywanie trudnych sytuacji
w kontaktach z klientami**



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



11 lutego 2026 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-13:00



Cena: 479 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 28 stycznia 2026 r. cena wynosi 429 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:

Podlaskie Centrum Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok
tel. 537 200 539 | 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 oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia www.frdl.bialystok.pl do 9 lutego 2026 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 _____