

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA URZĘDU - DLA PRACOWNIKÓW I KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ

Posiadanie wiedzy i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta urzędu jest kluczową kompetencją w pracy urzędnika. Dzięki właściwemu podejściu do klientów, klienci czują się docenieni, co wpływa na ich relacje z urzędem.

Obsługa klienta powinna być zorganizowana tak, by klient mógł załatwić swoje sprawy szybko i wygodnie.

Dla urzędników i osób zarządzających wiedza z zakresu komunikacji z klientem umożliwia wykonywanie obowiązków efektywnie, z dużą dbałością o zadowolenie klienta i satysfakcję urzędnika z wykonywanej pracy.

DLA KOGO?

Szkolenie kierowane jest do wszystkich pracowników urzędów, a w szczególności:

- Pracowników działów obsługi klienta;
- Pracowników sekretariatu;
- Pracowników urzędu i jednostek/zakładów budżetowych związanych z obsługą mieszkańców i udzielaniem informacji;
- Dyrektorów szkół, placówek oświatowych;
- Kadry zarządzającej;
- Pozostałych pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami.

STOSOWANE METODY:

Podczas szkolenia wykorzystamy doświadczenia i umiejętności Uczestników i Uczestniczek oraz odwołamy się do doświadczeń trenerki.

Warsztaty mają charakter interaktywny:

- Ćwiczenia praktyczne (indywidualne i zespołowe);
- Dyskusje moderowane;
- Wymiana doświadczeń;
- Gry symulacyjne, gry szkoleniowe, case study;
- Praca indywidualna i w grupach.

CO ZYSKAJĄ UCZESTNICY?

Uczestnicy po szkoleniu:

- Podwyższą jakość obsługi klienta, co wpłynie na podniesienie poziomu dobrego wizerunku Urzędu;
- Dzięki zdobytej wiedzy będą bardziej świadomie wykonywali swoje obowiązki z zakresu obsługi klienta;
- Zwiększą pewność siebie w codziennej pracy;
- Zyskają umiejętność efektywnego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami zawodowymi;
- Dzięki umiejętności rozpoznawania własnego potencjału zmniejszą obciążenia psychiczne, wynikające z pracy z klientami urzędu, co może się przyczynić do wzrostu ich efektywności.

KLUCZOWE TREŚCI:

- Oczekiwania klientów i rola urzędu w społeczności;
- Emocje i ich rola w życiu i realizowaniu zadań zawodowych;
- Analiza transakcyjna jako model komunikacji;
- Asertywność - korzyści osobiste, społeczne i zawodowe;
- Typy osobowości klienta urzędu - ich cechy charakterystyczne.

JAKIE CELE?

- Podwyższenie jakości obsługi klienta, budowa dobrego wizerunku urzędu/placówki samorządowej;
- Zwiększenie wiedzy w zakresie teorii komunikacji z klientem (asertywność, negocjacje, analiza transakcyjna);
- Zwiększenie umiejętności komunikacyjnych uczestników szkolenia ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystania ich w rozwiązywaniu sytuacji trudnych, stresujących i konfliktowych;
- Zwiększenie umiejętności rozpoznawania własnych emocji i ich roli w relacjach zawodowych;
- Zwiększenie wiedzy i umiejętności w zakresie budowania i komunikowania postawy asertywnej i asertywnej komunikacji.

CZAS TRWANIA:

Możliwość wyboru 8 godzin lub 16 godzin.

LICZEBNOŚĆ GRUPY:

Od 12 do 20 osób.

FORMA:

Preferowana forma stacjonarna.

DLACZEGO OŚRODEK WSPIERANIA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH?

Aktywnie wspieramy organizacje pozarządowe, grupy nieformalne i jednostki samorządu terytorialnego. Animujemy, doradzamy oraz szkolimy. Promujemy współpracę międzysektorową. Zaufało nam ponad 80 firm, organizacji i instytucji, realizując wspólnie z nami projekty oraz korzystając z naszych usług, m.in. Województwo Podlaskie – Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego, Województwo Świętokrzyskie – Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego oraz Miasto Białystok.

ZAPYTAJ O OFERTĘ

KRZYSZTOF LEOŃCZUK

Koordynator działań edukacyjnych
krzysztof.leonczuk@owop.org.pl
+ 85 733 36 41