



PROSPERA

CONSULTING

www.prospera.pl

Siedziba: ul. Dragana 20 d/38 80-809 Gdańsk; tel. (58)300-59-35 (rano), kom. (0 601)91-05-09

e-mail: biuro@prospera.pl

Biuro Projektów: Os. Myśliwskie III – INPRO, ul. Morenowe Wzgórze 18 kl.4 lok.55, 80-283 Gdańsk-
Morena; tel. (0 58)320-89-56, fax (0 58)320-89-57

HARMONOGRAM SZKOLENIA W GDAŃSKU

TYTUŁ SZKOLENIA	„Psychologia profesjonalnej obsługi klienta w Urzędzie”
-----------------	--

01.06.2009 - DZIEŃ PIERWSZY	
9:00-11:00	ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA/ PIERWSZA SESJA Profesjonalne standardy obsługi klienta w urzędzie <ul style="list-style-type: none">• <i>Cechy dobrego pracownika obsługi klienta</i>• <i>Specyfika świadczenia usług w urzędzie</i>• <i>Orientacja na klienta</i>
11:00-11:15	<i>Przerwa kawowa</i>
11:15-13:15	DRUGA SESJA Komunikacja interpersonalna <ul style="list-style-type: none">• <i>Definicja i model komunikacji</i>• <i>Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontakcie z klientem</i>• <i>Aktywne słuchanie</i>• <i>Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej</i>• <i>Bariery komunikacyjne</i>• <i>Style komunikacji</i>
13:15-14:00	<i>Przerwa obiadowa</i>
14:00-16:00	SESJA TRZECIA Etapy i techniki obsługi klienta – sposoby załatwienia sprawy
16:00-16:15	<i>Przerwa kawowa</i>
16:15-18.15	SESJA CZWARTA Zasady postępowania na etapie rozpoczęcia obsługi klienta <ul style="list-style-type: none">• <i>Pierwsze wrażenia</i>• <i>Empatia w kontakcie z klientem</i>• <i>Elementy savoir – vivre w zakresie obsługi klienta</i>• <i>Rozpoznawanie i sposoby zaspakajania potrzeb klientów</i> Zamknięcie procesu obsługi klienta

02.06.2009 - DZIEŃ DRUGI	
09:00-11:00	<p>SESJA PIERWSZA</p> <p style="text-align: center;">Typologia klientów</p> <p style="text-align: center;">Sposoby radzenia sobie z trudnym klientem</p>
11:00-11:15	<i>Przerwa kawowa</i>
11:15-13:15	<p>SESJA DRUGA</p> <p style="text-align: center;">Zachowania asertywne w relacjach z klientem</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reakcja na atak i krytykę</i> • <i>Radzenie sobie z zastrzeżeniami i pretensjami klienta</i> • <i>Radzenie sobie z manipulacją ze strony klienta</i> • <i>Wyrażanie oczekiwań wobec klientów</i> • <i>Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych</i>
13:15-14:00	<i>Przerwa obiadowa</i>
14:00-16:00	<p>SESJA TRZECIA</p> <p style="text-align: center;">Radzenie sobie ze stresem w pracy z klientem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sposoby redukowania napięcia i radzenia sobie na różnych etapach oddziaływania sytuacji trudnej • Praca pod presją
16:00-16:15	<i>Przerwa kawowa</i>
16:15-18:15	<p>SESJA CZWARTA</p> <p style="text-align: center;">Komunikacja pisemna z klientem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cel komunikatu • Zasady prowadzenia korespondencji urzędowych • Formatowanie tekstów użytkowych <p style="text-align: center;">Rozmowa telefoniczna z klientem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych z klientami • Różnice między rozmową face to face a telefoniczną, specyfika kontaktu telefonicznego • Głos jako narzędzie wyrażania emocji
18:15-18:30	<i>Wręczenie dyplomów, pożegnanie uczestników</i>

BARDZO WAŻNE:

Ze względów organizacyjnych i merytorycznych serdecznie prosimy uczestników o zaplanowanie dojazdu na rozpoczęcie szkolenia oraz powrotu po jego zakończeniu w taki sposób, by być obecnym na całości zajęć! Udział w całości zajęć jest warunkiem otrzymania certyfikatu.