



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Szkolenie psychospołeczne dla pracowników sal obsługi podatnika w urzędach administracji skarbowej

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*„Żaden klient nie wie czego właściwie chce.
Każdy klient wie dokładnie czego nie chce.
Żaden klient nie chce tego, co masz już gotowe.”*

[PRAWA MURPHY`EGO]

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



CELE SZKOLENIA

- podniesienie jakości obsługi klienta,
- zwiększenie skuteczności prowadzenia rozmów z klientami (bezpośrednich i telefonicznych),
- rozwinięcie umiejętności komunikowania się z różnymi typami klientów,
- zwiększenie poziomu aktywności i inicjatywy pracowników,
- poznanie strategii radzenia sobie z trudnymi klientami,
- poznanie sposobów opanowywania emocji i stresu.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PROGRAM

1. Wprowadzenie.
2. Zasady profesjonalnej obsługi klienta.
3. Etapy obsługi klienta.
4. Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem.
5. Prowadzenie rozmów telefonicznych.
6. Trudne sytuacje w obsłudze klienta.
7. Sposoby opanowywanie emocji i stresu.
8. Podsumowanie.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



FORMA SZKOLENIA

- praca w parach,
- ćwiczenia,
- dyskusje, wymiana doświadczeń,
- miniprezentacje teoretyczne,
- odgrywanie ról,
- indywidualna analiza.



Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*„Relacje z klientami to integralna część naszej pracy,
a nie jej uzupełnienie.”*

[WILLIAM B.MARTIN]



Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



Z CZEGO WYNIKA NIEZADOWOLENIE KLIENTÓW?

Doniesienie z badań :

- około 1/3 przypadków niezadowolenia klientów jest z meritum sprawy,
- aż 2/3 wynika z błędów popełnionych w procesie komunikacji z klientem, czyli w obszarze jego obsługi.

Najczęściej przyczyną tych błędów jest:

- niedostosowanie stylu komunikacji do typu osobowości klienta,
- zasypywanie klienta szczegółowymi informacjami,
- beładna prezentacja,
- nieumiejętność koncentracji i słuchania.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



POSTAWA PRO-KLIENCKA W URZĘDACH

- urzędy działają sprawnie i realizują swoje zadania szybko i terminowo,
- urzędy są nakierowane na rozwiązywanie problemów obywateli i sprawną obsługę klientów,
- klienci urzędów znają swoje prawa,
- klienci urzędów wiedzą według jakich zasad są podejmowane decyzje w ich sprawach,
- struktura urzędów oraz system informacji pozwalają na sprawne poruszanie się w nich.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ETAPY PROCESU OBSŁUGI KLIENTA

1. Powitanie i przedstawienie.
2. Rozpoznanie sprawy.
3. Sposób załatwienia.
4. Zakończenie rozmowy.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



POWITANIE I PRZEDSTAWIENIE

Należy pamiętać o:

- zwyczajowej formie powitania w zależności od pory,
- wyrażeniu gotowości załatwienia sprawy (*w czym mogę pomóc?*).

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ROZPOZNANIE SPRAWY

- pauza po zakończeniu wypowiedzi rozmówcy (ok. 2 sek.),
- uważne słuchanie ,
- zapisywanie nazwiska, informacji, itp.,
- pytania otwarte,
- upewnienie się co do dobrego zrozumienia sprawy /podsumowanie,
- podziękowanie za ewentualny czas oczekiwania.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



SPOSÓB ZAŁATWIENIA

- zaprezentowanie rozwiązania lub
- wyjaśnienie wątpliwości lub
- informacja kto zajmie się tą sprawą (jest to osoba już wtajemniczona),
- umówienie się na kontakt zwrotny w dogodnym terminie.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ZAKOŃCZENIE ROZMOWY

- podsumowanie uzgodnień,
- zapytanie o zgodę na proponowane rozwiązanie sprawy (lub dopytanie o inne problemy),
- podziękowanie za rozmowę.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



KOMUNIKACJA W OBSŁUDZE KLIENTA

1. Nawiązane kontaktu.
2. Poszukiwanie informacji.
3. Udzielanie informacji.



Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NAWIĄZANIE KONTAKTU

Powitanie klienta zajmuje około 30 sekund.

Aby jednak w powitaniu zawrzeć naprawdę przekonujące przesłanie, każdy z jego elementów musi sygnalizować klientowi naszą gotowość do skupienia się wyłącznie na nim.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KANAŁY KOMUNIKOWANIA SIĘ

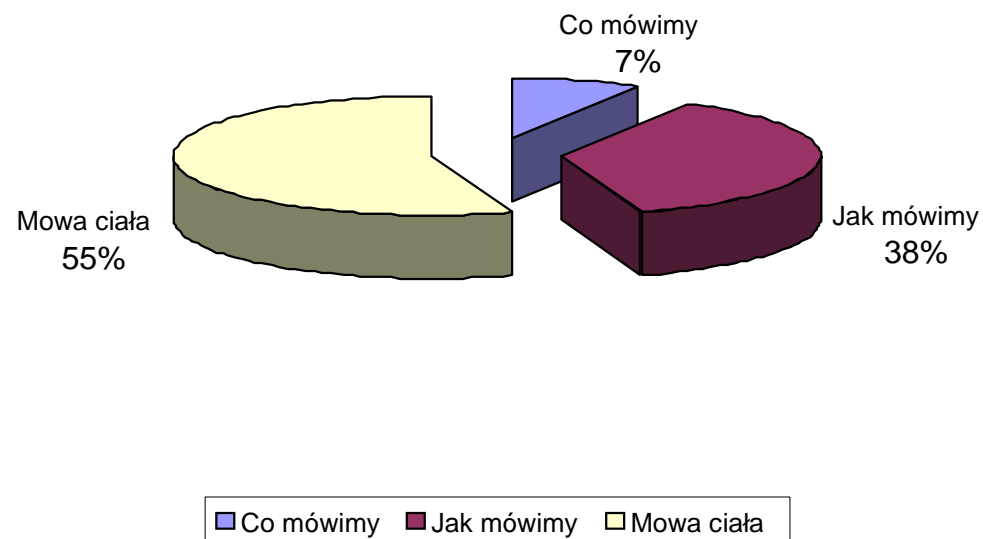
Bez względu na chęci czy intencje komunikujemy się z ludźmi na trzy sposoby:

- przekazując treści słowne,
- przekazując informacje poprzez sposób wypowiedzi,
- przekazując informacje poprzez mowę ciała (gesty, mimika).





EFEKT BRAKU SPÓJNOŚCI PRZEKAZU



Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)





PIERWSZE WRAŻENIE

- **TRWAŁE**

Raz wytworzone wrażenie trudno jest zmienić. Informacje odebrane jako pierwsze wyznaczają kierunek spostrzeżenia danej osoby. Do niego dopasowywane są wszystkie później napływające informacje.

- **MOMENTALNE**

Zachodzi w ciągu pierwszych 20 sekund (20 słów, 20 gestów) komunikacji.

- **SAMOSPEŁNIAJĄCE SIĘ**

Pierwsze wrażenie potwierdza się w dalszych kontaktach, ponieważ informacje z nim niezgodne są po prostu niedostrzegane.

- **NIERACJONALNE**

Proces kształtowania się pierwszego wrażenia nie podlega prawom logiki. Dużą rolę odgrywają tu stereotypy rozmówców, ich oczekiwania, uprzedzenia i wcześniejsze doświadczenia.

- **GLOBALNE**

Pierwsze wrażenie odnosi się do całej osoby. Mamy tendencję do przypisywania danej osobie szeregu cech negatywnych, ponieważ pewną jej właściwość oceniliśmy negatywnie. Podobnie przypisujemy komuś szereg cech pozytywnych, ponieważ jakaś jedna właściwość tej osoby została przez nas oceniona pozytywnie.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



NIE BĘDZIESZ MIAŁ DRUGIEJ SZANSY NA PIERWSZE WRAŻENIE

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



POSZUKIWANIE INFORMACJI

Narzędzia komunikacyjne

KONTAKT

- aktywne słuchanie,
- parafraza.

KIEROWANIE ROZMOWĄ

- pytania:
 - otwarte
 - zamknięte
- podsumowywanie.



Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



NAWIĄZYWANIE KONTAKTU

Aby zrozumieć klienta, trzeba umieć:

- uważnie słuchać, rejestrując nie tylko informacje, ale i odczucia klienta,
- zadawać pytania pomocnicze,
- reasumować odczucia i fakty.

Wsłuchanie się w to, co klient mówi o swych odczuciach i o faktach, ma podstawowe znaczenie dla utrzymania dobrego kontaktu i stworzenia atmosfery zaufania. Jest to umiejętność wymagająca wielkiego skupienia, zwłaszcza kiedy klient jest bardzo wymagający lub zdenerwowany.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)





AKTYWNE SŁUCHANIE

Służy uzyskiwaniu dodatkowych informacji, poznaniu poglądów, postaw i emocji rozmówcy oraz buduje korzystną atmosferę do dyskusji/ rozmowy (buduje zaufanie).

Taktyki aktywnego słuchania:

- potwierdzenie: dawaj sygnały, że słuchasz i rozumiesz rozmówcę,
- dostrojenie: przyjmij podobne ułożenie ciała, dostosuj tempo mowy i słownictwo,
- aprobata: sygnalizuj, że aprobujesz, myślisz podobnie jak rozmówca,
- parafraza: okresowo powtarzaj swoimi słowami fragmenty wypowiedzi rozmówcy,
- podsumowanie: co jakiś czas skrótowo podsumowuj najistotniejsze kwestie,
- ujawnienie emocji: przerywaj, gdy argumenty mają charakter emocjonalny.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PARAFRAZA

To powtórzenie własnymi słowami części wypowiedzi dla upewnienia się, że została ona zrozumiana – pokazuje zaangażowanie w rozmowę.

Zwroty :

„Czy dobrze rozumiem, że panu zależy na...?”

„Jeżeli dobrze pana zrozumiałem, to jest dla pana ważne...?”

„Z tego co pan powiedział rozumiem, że...”

„Nie wiem czy dobrze pana zrozumiałem, że...”

„Z tego co usłyszałem od pana, ważne jest”

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ZADAWANIE PYTAŃ

- pytania umożliwiają zwrócenie uwagi rozmówcy na właściwy przedmiot rozmowy,
- pomagają ograniczyć/uniknąć wypowiedzenia przez rozmówcę dygresji nie związanych z tematem rozmowy,
- pozwalają doprecyzować informacje udzielane przez klienta,
- dają możliwość wprowadzenia w rozmowie nieświadomie przyjętej zasady, że to ty wybierasz, jaki będzie kolejny krok w konwersacji.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



FUNKCJE PYTAŃ

Funkcja informacyjna

- zdobywamy informacje,
- upewniamy się, czy dobrze zrozumieliśmy rozmówcę.

Funkcja psychologiczna

- budujemy atmosferę rozmowy,
- okazujemy zainteresowanie rozmówcą,
- umożliwiamy drugiej osobie wypowiedzenie się.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



PYTANIA ZAMKNIĘTE

Pytania zamknięte wykorzystujemy do ustalenia konkretnych faktów. Są charakterystyczne dla szybkiej wymiany prostych zdań, a odpowiedzi na nie są krótkie. Zazwyczaj zaczynają się od słów „czy”, „ile”, „kiedy” lub „kto”, na przykład:

- Kiedy upływa termin ?
- Kto zazwyczaj pana obsługuje?
- Czy łatwo znaleźć ten numer?
- W ilu egzemplarzach jest to potrzebne?





PYTANIA OTWARTE

Pytania otwarte służą do uzyskania od klienta bardziej złożonych informacji. Najczęściej używa się ich w skomplikowanych sytuacjach, kiedy potrzeby klienta mogą być trudne do określenia albo kiedy można wybierać spośród wielu możliwości. Zaczynają się zwykle od słów „co”, „jaki”, „jak”, „dlaczego” lub „gdzie”, na przykład:

- Jakiej informacji pan potrzebuje?
- Jak mogę pomóc w sprawie tych wniosków?
- W którym momencie pojawia się problem?





TYPOLOGIA PYTAŃ

Pytania zamknięte	Pytania otwarte
Czy...? Odpowiedź: tak, nie , nie wiem	Co...? Jak...? Jakie...? Z jakiego powodu...?
Sugerujące: (Czy) zgodzi się Pani ze mną, że... ?... a w związku z tym...	Poszerzające Jakie <u>jeszcze</u> ...? Co <u>oprócz</u> tego...?
	Pogłębiające Jakie znaczenie ma <u>właśnie</u> to...?
	Kategoryzujące W jakim <u>terminie</u> ...?
	Zawężające (konkretyzujące) Co <u>konkretnie</u> ...?
	Procesowe Jak przebiega... ? Jakie są kolejne etapy...? Co kolejno Pan robił...?
	Celowe Co mógłbym zrobić żeby...? Jaki powinien być dalszy ciąg mojej propozycji, żeby...? Co musiałyby się stać, żeby...? Przy jakich warunkach byłoby to do przyjęcia?

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)





UŻYWANIE PODSUMOWAŃ

- pozwala na zebranie wszystkich istotnych kwestii, jakie pojawiły się w rozmowie,
- daje możliwość zwrócenia uwagi na zagadnienia, które są ważne, a nie pojawiły się do tej pory,
- w sytuacji, gdy rozmówca bardzo nieprecyzyjnie formułuje swój problem i oczekiwania – pozwala na konkretne ustalenie o co dokładnie chodzi.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PRZEKAZYWANIE INFORMACJI

- wypowiadaj się jasno i precyzyjnie,
- obserwuj zachowanie rozmówcy – być może daje ci znaki, że czegoś nie rozumie,
- podsumowuj co pewien czas to, co do tej pory powiedziałeś,
- angażuj rozmówcę - zadawaj pytania.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



STOŻEK DOŚWIADCZENIA DALE'A

**LUDZIE
GENERALNIE PAMIĘTAJĄ**

**POZIOMY
ABSTRAKCCI**

10% tego, co czytają	czytanie	ODBIÓR WERBALNY
10% tego, co słyszą	słuchanie	
30% tego, co widzą	oglądanie obrazków nieruchomych	ODBIÓR WIZUALNY
50% tego, co widzą i słyszą	oglądanie obrazków ruchomych	
70% tego, co mówią i piszą inni	demonstracja	SŁYSZENIE
	aktywne „zwiedzanie”	MÓWIENIE
90% tego, co robią podczas wykonywania zadań	dramatyczne prezentacje	WIDZENIE
	gry z podziałem na role i symulacje	ROBIENIE
	zastosowanie w praktyce	
	100% = ???????	





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ZASADY RZĄDZĄCE ZAPAMIĘTYWANIEM

1. Informacje podane **na początku.**
2. Informacje podane **na końcu.**
3. **Łączenie.**
4. **Powtarzanie.**

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PODSUMOWANIE

- najważniejsze rzeczy przekazuj na początku i na końcu,
- powtarzaj najważniejsze kwestie,
- stosuj dialog z klientem,
- mów w sposób zróżnicowany.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



KONTAKT TELEFONICZNY

- przedstaw się, wymień nazwę urzędu,
- mów wyraźnie,
- potwierdzaj, że jesteś w kontakcie,
- usiądź prosto,
- mów spokojnie, nieco wolniej niż zwykle,
- uważnie słuchaj,
- unikaj dodatkowych efektów dźwiękowych,
- notuj ważne informacje i ustalenia,
- podsumuj.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



TRUDNY KLIENT

- pozwól klientowi wyładować werbalnie swoją złość,
- zachowaj spokój, słuchaj,
- pozostawaj z nim w kontakcie wzrokowym,
- nie krytykuj w tym momencie jego osoby, jego sposobu zachowania,
- nie przejmuj od klienta jego emocji,
- nie przeinaczaj zarzutów,
- nie zakładaj złych intencji,
- daj mu odczuć, że rozumiesz jego zarzuty,
- wyjaśnij sytuację,
- jeśli możesz, to konieczne zaproponuj pomoc.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ASERTYWNOŚĆ

Asertywność jest to umiejętność realizowania własnych praw w taki sposób, by nie naruszać praw innych ludzi. Jest to działanie stanowcze, ale bez agresji, łagodne, ale bez uległości.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



ASERTYWNA ODMOWA

Jasne i stanowcze stwierdzenie, które powinno zawierać:

- słowo „nie”,
- informację o tym, czego nie zrobisz,
- krótkie, prawdziwe uzasadnienie bez tłumaczenia się, usprawiedliwiania, przeproszania i atakowania,
- ewentualny komentarz podtrzymujący relację.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



CZTEROETAPOWA METODA STOPNIOWANIA REAKCJI

1. Udzielenie informacji o negatywnie odbieranym zachowaniu i prośba o zmianę.
2. Wyrażenie uczuć i bardziej stanowczy nacisk na zmianę.
3. Przywołanie zaplecza – informacja o tym, co masz zamiar zrobić, jeśli zmiana zachowania nie nastąpi.
4. Skorzystanie z zaplecza.





ZDARTA PŁYTA

- uświadom sobie czego chcesz lub na co nie wyrazisz zgody,
- sformułuj krótkie, jasne stwierdzenie dotyczące Twojej decyzji i opisujące planowane zachowanie,
- nie usprawiedliwiaj się ani nie tłumacz,
- zastosuj asertywną mowę ciała – prosta, otwarta postawa, utrzymywanie kontaktu wzrokowego,
- powtarzaj swoje stwierdzenie tak często jak to będzie konieczne, nie zmieniając ani słowa,
- możesz wyrazić zrozumienie dla klienta, ale zaraz wróć do swojego komunikatu – podtrzymuj kontakt.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



REAGOWANIE NA KRYTYKĘ

- krytyka jest opinią a nie prawdą obiektywną,
- unikaj reakcji biernych lub agresywnych,
- każdy jest własnym sędzią swoich myśli, uczynków, uczuć i potrzeb,
- każdy jest odpowiedzialny za konsekwencje swoich działań i decyzji,
- ludzie są różni i mają do tego prawo,
- oddzielaj ludzi od problemu,
- dbaj o spójność zachowań werbalnych z pozawerbalnymi .

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



STRATEGIE ODPOWIADANIA NA KRYTYKĘ

- poszukiwanie krytyki,
- potwierdzenie,
- zamglenie.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



CZEGO NIE NALEŻY ROBIĆ

- samemu się zdenerwować,
- prosić klienta, aby się uspokoił,
- bronić własnego stanowiska,
- przerywać klientowi,
- odmówić klientowi racji.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



JAK USPOKOIĆ ROZGNIEWANEGO KLIENTA?

- **Wizualizacja.** Wyobraź sobie, że klient jest niemowlęciem, które krzyczy, aby zwrócić na siebie uwagę. Jesteś jedyną osobą, która może go uspokoić.
- **Uprzejme zwrócenie uwagi.** Powiedz: *„Jeśli zrobiłem coś, co pana zdenerwowało, bardzo przepraszam. Czy mógłbym to jakoś naprawić?”*.
- **Przekazanie sprawy.** Niekiedy klient jest zbyt zdenerwowany, aby mogła sobie z nim poradzić jedna osoba. W takiej sytuacji można powiedzieć: *„Myślę, że pomoże panu naczelnik”*.
- **Wezwanie ochrony.** Jeśli się obawiasz, że klient posunie się do rękoczynów, możesz powiedzieć: *„Przykro mi, ale bez pomocy ochrony chyba nie dojdziemy do porozumienia”*.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



STRES

- całością reakcji psychicznych i fizycznych na bodźce subiektywnie oceniane jako zagrażające,
- stres powstaje w naszej głowie, możemy więc realnie na niego wpływać.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



 **Nowe Motywacje**



SPOSOBY OBNIŻANIA STRESU

- bądź dobry dla siebie,
- ustal własne standardy sukcesu, strzeż się perfekcjonizmu,
- niepowodzenia traktuj jako materiał, na którym możesz się uczyć,
- inwestuj w siebie,
- pielęgnuj więzi rodzinne, przyjacielskie i towarzyskie,
- bądź asertywny,
- rozwijaj swoje zainteresowania,
- zrób czasem coś dobrego dla innych.

Projekt Szkolenia psychospołeczne i specjalistyczne dla pracowników administracji skarbowej współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (Priorytet V, Działanie 5.1, Poddziałanie 5.1.4)

