

Sylabus szkolenia “Nowoczesne standardy obsługi klienta”

Dzień 1, 10.00 – 14.00 / 15.00 – 18.00

CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
10.00–10.15	<p>Sesja 0 (przed rozpoczęciem szkolenia) + serwis kawowy:</p> <p>Wypełnienie formularzy związanych z udziałem w szkoleniu (PEFS)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lista obecności 2. Formularz AIOS 3. Formularz PEFS (2 strony) wraz z oświadczeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych uczestnika (1strona) (dla tych, którzy nie przyniosą ze sobą już wypełnionych formularzy 	Dokumenty formalne
10.15–11.30	<p>SESJA 1.: Wprowadzenie do szkolenia</p>	
10.15-10.30	<p><u>Zadanie 1. Przedstawienie się prowadzącego i uczestników</u></p> <p>Forma pracy</p> <p>Prezentacja trenerska, rundka przedstawień</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja</p> <p>Trener i uczestnicy/czki przedstawiają się wg formuły: imię, nazwisko, miejscowość, jaką instytucję/urząd reprezentuje, zajmowane stanowisko</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nazywam się... • Pochodzę z ... • W pracy zajmuję się... • We współpracy z klientem najbardziej lubię... <p>Omówienie / Podsumowanie</p> <p>Trener odnosi się do składu grupy, różnorodności reprezentowanych urzędów vs wspólny cel, w jaki sposób można skorzystać z doświadczeń przedstawicieli różnych instytucji/urzędów. Trener powinien znaleźć wspólny mianownik w odpowiedziach na pytanie „co lubię we współpracy Klientem”. Morał: cel naszego projektu to nie tylko usprawnianie funkcjonowania urzędów, ale także praca nad tym, żeby praca z Klientem sprawiała przyjemność urzędnikom. Korelacja pomiędzy satysfakcją pracownika a Klienta jest wysoka – 0,75 wg badań, więc warto szukać sposobów na sprawienie, żeby praca była przyjazna nie tylko Klientowi, ale i pracownikowi urzędu.</p>	Slajdy



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
10.30-10.40	<p><u>Zadanie 2. Przedstawienie celu, programu i agendy szkolenia</u></p> <p>Forma pracy</p> <p>Prezentacja</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie celu, programu i agendy szkolenia. • Cele: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności dotyczących istoty zarządzania satysfakcją Klienta ○ Zaprezentowanie metod identyfikacji Klientów oraz metod badania satysfakcji Klienta <p>Omówienie / Podsumowanie</p> <p>Chcemy, aby uczestnicy po szkoleniu znali definicje zarządzania satysfakcją Klienta, przede wszystkim chcemy uwspólnić i pogłębić rozumienie słowa „Klient” – kto to jest Klient urzędu, czego od tego urzędu oczekuje, jakie sprawy załatwia, jakie ma potrzeby. Chcemy, aby dobrze przygotowali się Państwo – nie tylko teoretycznie, także i praktycznie, do obsługi Klienta. W szczególności zajmiemy się trudnymi sytuacjami we współpracy z Klientem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omówienie spraw organizacyjnych i porządkowych. • Wprowadzenie kontraktu z grupą na pracę podczas szkolenia. 	Slajdy
10.40-10.50	<p><u>Zadanie 3. Zebranie oczekiwań uczestników</u></p> <p>Forma pracy</p> <p>Rundka</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja</p> <p>Zebranie informacji na temat oczekiwań uczestników.</p> <p>Trener prosi o napisanie na jeden kartce po jednym oczekiwaniu. Następnie trener zbiera karki, głośno odczytuje oczekiwanie zapisane, przykleja do FC układając w kategorie.</p> <p>Omówienie / Podsumowanie</p> <p>Omówienie kategorii potrzeb zgłoszonych przez uczestników / uczestniczki. Przekazanie informacji, jakie zagadnienia będą poruszane, a jakie wykraczają poza zakres szkolenia.</p>	Post it w różnych kolorach



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
10.50-11.15	<p><u>Zadanie 4. Ćwiczenie inspiracyjne – odwołanie się do własnych skojarzeń związanych z satysfakcją Klienta („Visual Explorer”)</u></p> <p>Cel zadania:</p> <p>Identyfikacja czynników, które składają się na wysoki poziom satysfakcji klienta. Wprowadzenie porządku w obszar potrzeb Klienta w koncepcji „Trójkąta satysfakcji”.</p> <p>Forma pracy</p> <p>Rundka skojarzeń</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja</p> <p>Uczestnicy wybierają spośród kilkudziesięciu pocztówek w formacie a4/a5 („Visual Explorer”) takie, które kojarzą się im z określeniem satysfakcja Klienta.</p> <p>Omówienie / Podsumowanie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uczestnicy prezentują wybrane przez siebie pocztówki, uzasadniając, dlaczego właśnie one skojarzyły się im z określeniem „satysfakcja Klienta”. 2. Trener spisuje na FC skojarzenia. 3. Trener omawia przytaczane przez uczestników skojarzenia, korzystając z modelu „trójkąta satysfakcji” – odwołuje się do trzech rodzajów potrzeb Klienta (merytorycznych, proceduralnych i psychologicznych). <p><u>Morały:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Satysfakcja Klienta buduje się w różnych obszarach jego potrzeb. • Ludzie dokonując oceny odwołują się do emocji, które bardzo trudno jest badać. Z tym problemem się mierzymy w badaniu satysfakcji klienta, a w dalszym etapie w zarządzaniu satysfakcją klienta. • Jeżeli więcej było negatywnych doświadczeń, to jest to prawidłowość. Ludzie częściej wspominają złe doświadczenie obsługi niż pozytywne. <p>Na posumowanie – film „Urząd przyjazny Klientowi”</p>	<p>Pocztówki Visual Explorer</p> <p>Slajdy</p>



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
11.15-11.30	<p><u>Zadanie 5. Podsumowanie doświadczeń uczestników</u></p> <p>Cel sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy wiedzą, co się działo w urzędach pomiędzy pierwszym a drugim szkoleniem (postępy w realizacji zadania 1 projektu „Klient w centrum uwagi administracji”) • Co oznacza zarządzanie satysfakcją Klienta w moim urzędzie – co się u nas działo przez kilka ostatnich miesięcy (na podst. Informacji z IQS i Sofrecom) <p>Forma pracy: Prezentacje PPT, dyskusja na forum</p> <p>Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezentacje IQS i Sofre – PPT • Komentarze uczestników – co się działo w ich urzędach 	
11.30-11.45	Przerwa (serwis kawowy)	
11.45–12.30	<p>Sesja 2</p> <p>Zarządzanie satysfakcją Klienta – koncepcje zmian w postrzeganiu roli urzędu i pracowników urzędów oraz w podejściu do obywatela, jako Klienta</p> <p>Cel sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy rozumieją, na czym polega zarządzanie satysfakcją Klienta • Uczestnicy rozumieją, że mają ogromny wpływ na satysfakcje Klienta • Uczestnicy rozumieją specyfikę procesu świadczenia usług publicznych • Uczestnicy rozumieją, że umiejętności komunikacyjne to tylko jeden z elementów (czynników) zarządzania satysfakcją Klienta 	
	<p>Sesja 2.</p> <p><u>Zadanie 1. Identyfikacja i segmentacja Klientów urzędu</u></p> <p>Cel: Zrozumienie wagi identyfikacji Klienta. Praktyczne przećwiczenie sposobów identyfikacji i segmentacji Klientów w urzędach, z których pochodzą uczestnicy.</p>	



	nie mają swobody wyboru dostawców. Urzędnik – pełni rolę eksperta - doradcy, któremu Klient musi zaufać. Jest to przyczyną napięć, z którymi musi umieć sobie radzić urzędnik.	
12.30-12.45	Przerwa (bez serwisu)	
12.45-14.00	<p>Sesja 2 cd. Zarządzanie satysfakcją Klienta – koncepcje, zmiany w postrzeganiu roli urzędu i pracowników urzędów</p> <p><u>Zadanie 3. Zmiana w relacjach urząd – obywatel. Zmiana roli urzędnika: od „sługi państwa” do doradcy Klienta; zmiana postrzegania Klienta urzędu: od petenta do Klienta</u></p> <p>Cel: Podsumowanie wiedzy o potrzebach Klientów urzędów. Poznanie koncepcji zmiany w relacjach urząd – obywatel. Przykłady europejskie i polskie. Zrozumienie nowych oczekiwań wobec urzędnika ze strony obywatela – klienta. Koncepcja zarządzania satysfakcją Klienta.</p> <p>Forma pracy Prezentacja. Dyskusja.</p> <p>Opis działań Przedstawienie oczekiwań i postrzegania działania administracji publicznej przez obywateli na podstawie wyników badań: MSWiA: „Zdiagnozowanie potencjału administracji Samorządowej, ”2009 r. Badanie satysfakcji klientów ZUS, marzec 2011 Badanie Tajemniczy klient w WOM...Urzędu m. st. Warszawy – grudzień 2010</p> <p><u>Dyskusja:</u> Jakie cechy usług publicznych i urzędnika biorą pod uwagę obywatele/ Klienci w procesie oceny tych usług? Korzyści z z zarządzania satysfakcją Klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dla Klienta ○ Dla Urzędu ○ Dla Pracownika urzędu ○ Dla życia społecznego <p>Praktyczne wskazówki płynące z wniosków z przedstawionych badań.</p> <p>Omówienie/podsumowanie</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Lista najważniejszych cech w procesie świadczenia usług przez urzędy i lista cech urzędników. 	<p>Slajdy</p> <p>Dyskusja</p> <p>Slajdy FC</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Lista korzyści. • Wnioski praktyczne dla procesu obsługi Klienta w urzędzie. • Definicja zarządzania satysfakcją Klienta - Różnice między badaniem satysfakcji a zarządzaniem satysfakcją 	
13.55-14.00	<p><u>Zadanie 4. Podsumowanie sesji 2 – pytania kontrolne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaki potrzeby Klienta określa „Trójkąt satysfakcji”? • Jakie są źródła nowoczesnego podejścia do obsługi Klienta w urzędzie? • Jakie są korzyści z pro-klientowskiego podejścia do obywatela/klienta? 	Slajd
14.00-15.00	Przerwa na lunch	
15.00-16.30	<p><u>SESJA 3. Standardy kontaktu z Klientem</u></p> <p><u>Energizer: filmik „Nikogo tu nie ma”</u></p> <p><u>Cel sesji: Standardy kontaktu z Klientem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy znają umiejętności komunikacyjne niezbędne w typowych sytuacjach kontaktu z Klientem • Uczestnicy znają zasady kontaktu z klientem (struktura rozmowy) <p><u>Przebieg sesji:</u> <u>Zadanie 1. Etapy rozmowy. Obejrzenie filmu / wysłuchanie nagrania audio + analiza etapów rozmowy (4 podgrupy wg arkusza w podręczniku dokonują analizy etapów rozmowy; grupa przenosi arkusz na FC)</u></p> <p>Schemat rozmowy z Klientem (bezpośredniej i telefonicznej) – na przykładzie fragmentu filmu ilustracyjnego + nagrania audio (listy dialogowe)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praca w podgrupach (2 grupy audio + dwie grupy video) – na podstawie obejrzanego fragmentu filmu i nagrania należy przeanalizować i wyodrębnić etapy rozmowy, następnie każda grupa na FC wypisuje, o co zadbać na każdym z etapów (plakat z 3 kolumnami: 1. Nazwa etapu, 2. O co zadbać, 3. Umiejętności) • Na forum - Grupy prezentują swoje prace na forum, podczas prezentacji po każdej nazwie etapu trener dopisuje/uzgadnia z grupą cel danego etapu, uczestnicy wspólnie z trenerem 	<p>Filmik: Nikogo tu nie ma”</p> <p>Film</p> <p>Flip Chart (trzy kolumny; grupa wypełnia tylko dwie, trzecią opracowuje wspólnie z trenerem na forum)</p>



	<p>dopisują, jakie umiejętności (kolumna 3) są potrzebne, aby osiągnąć cel danego etapu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struktura rozmowy <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Rozpoczęcie rozmowy</u> - Dzień dobry – jak wzbudzić pozytywne pierwsze wrażenie ○ <u>Przedstawienie sprawy przez Klienta</u> - wyrażanie zainteresowania i zrozumienia ○ <u>Zebrać informacje</u> - Trafnie odczytywać potrzeby - Dopytać, bo opowiedział niejasno / nie rozumie, o co mu chodzi – identyfikacja potrzeb klienta ○ <u>Proponowanie rozwiązania</u> – jak załatwić sprawę / przekazać / jak procedować ○ <u>Zakończenie rozmowy</u> - Do widzenia (sposób zakończenia rozmowy i pożegnania) <p>Omówienie/podsumowanie</p> <ul style="list-style-type: none"> • co to są standardy rozmowy z Klientem – na jakim poziomie szczegółowości należy je konstruować / opisywać; rola standardów – pomoc w skupieniu się na załatwieniu sprawy klienta, trener pokazuje przykłady standardów Miasta Stołecznego Warszawy • aby satysfakcja klienta była na pożądanym poziomie, oprócz standardu niezbędne są umiejętności i zaangażowanie pracownika urzędu (postawa). 	Standardy obsługi Klienta w mieście st. Warszawy
	<p><u>Zadanie 2. Lekcja technik komunikacyjnych</u></p> <p>Ćwiczenie typu „papier/ołówek” z podręcznika – indywidualnie lub w parach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jakie zwroty należy zastosować w poszczególnych (opisanych na przykładach) sytuacjach? <p>Omówienie/podsumowanie</p> <p>Ćwiczenie to wprowadza do następnego etapu pracy, jakim będzie ćwiczenie przydatnych technik komunikacyjnych na przykładach konkretnych sytuacji doświadczanych przez uczestników w ich urzędach.</p>	Ćwiczenie
16.25-16.30	<p><u>Zadanie 4. Podsumowanie sesji 4 – pytania kontrolne</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Czemu służy wyodrębnienie etapów w rozmowie z Klientem? 2. Jakie etapy warto wyodrębnić w rozmowie z Klientem. 3. Jakie potrzeby Klientów (wg „trójkąta satysfakcji”) zaspokajane są na poszczególnych etapach rozmowy? 4. Jakie umiejętności mają kluczowe znaczenie dla prawidłowego przeprowadzenia rozmowy? 5. Jakie znaczenie dla obsługi Klienta ma zaangażowanie urzędnika? 	Slajd



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
16.30-16.45	Przerwa (serwis kawowy)	
16.45–18.00	<p>SESJA 4. Standardy kontaktu z Klientem – działania prewencyjne.</p> <p>Cel sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy poznali kluczowe techniki komunikacyjne: <ul style="list-style-type: none"> ○ zadawanie pytań ○ przekazywanie informacji ○ podsumowywanie • Uczestnicy przećwiczyli wybrane umiejętności komunikacyjne niezbędne w typowych sytuacjach • Uczestnicy zrozumieli współzależność pomiędzy stanem emocjonalnym Klienta a sposobem współpracy z nim, aby nie wywoływać „trudnych klientów”/”trudnych sytuacji”. <p>Forma pracy</p> <p>Prezentacja trenerska</p> <p>Praca w podgrupach. Dyskusja.</p> <p>Opis działań trenera</p> <p><u>Zadanie 1. Prezentacja trenerska. Techniki komunikacji.</u></p> <p>Trener prezentuje najistotniejsze zasady wybranych technik komunikacyjnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stawianie pytań: <ul style="list-style-type: none"> ○ O co pytać ○ Jak pytać • Przekazanie informacji/instrukcji/procedury <ul style="list-style-type: none"> ○ Krok po kroku ○ Po co Klient ma coś zrobić/załatwić/przynieść ○ Język – zakazane zwroty • Podsumowania <ul style="list-style-type: none"> ○ Sprawdzanie – rozumienia zgodności wersji – aktywne słuchanie, parafraza, informacja zwrotna ○ Kto za co odpowiada – kontrakt z Klientem ○ Kolejne kroki – co dalej ze sprawą Klienta <p>Następnie uczestnicy w małych grupach ćwiczą na podstawie scenariuszy do scenek (na podst. Informacji nadesłanych przez uczestników) podstawowe modelowe umiejętności komunikacyjne.</p>	<p>Slajd</p> <p>Slajdy</p>



	<p><u>Zadanie 2. Scenki w urzędzie</u></p> <p>Trener dzieli uczestników na grupy jednorodne wg typu urzędu (jeśli to możliwe, lub ewentualnie w zbliżonych grupach/typach urzędów). Uczestnicy przygotowują scenki ilustrujące typową sytuację w urzędzie. Prezentują je na forum grupy. Obserwatorzy oceniają ich działanie wg arkusza opisującego:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sposób zadawania pytań ○ Sposób przekazywania informacji ○ Sposób podsumowania i zakończenia rozmowy. <p><u>Omówienie/podsumowanie</u></p> <p>Opanowanie technik komunikacyjnych pozwala w sposób kontrolowany zaspokoić potrzeby Klienta zdiagnozowane w „trójkącie satysfakcji”.</p> <p>Poznanie technik komunikacyjnych pozwala urzędnikowi na kierowanie przebiegiem rozmowy.</p> <p>Opanowanie technik komunikacyjnych pozwala na kontrolowanie własnych emocji i kierowanie emocjami Klienta.</p> <p>Opanowanie technik komunikacyjnych pomaga w unikaniu „trudnych sytuacji” w obsłudze Klienta.</p>	<p>Scenariusze scenek</p> <p>Arkusz oceny stosowanych technik komunikacyjnych</p>
	<p><u>Zadanie 3. Podsumowanie dnia – pytania kontrolne</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jakie potrzeby klienta określa „trójkąt satysfakcji”? 2. Jakie są dwie koncepcje zarządzania satysfakcją klienta? 3. Jaki jest cel identyfikacji i segmentacji Klientów? 4. Jakie są etapy rozmowy z Klientem? 5. Jakie znaczenie mają techniki komunikacji w obsłudze Klienta? 6. Jakie są „zakazane zwroty” w kontaktach z Klientem? 	<p>Slajd</p>



Dzień 2, 8.00 – 12.00 / 13.00 – 16.00

CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
7.45 – 8.00	<p>Sesja 0 (przed rozpoczęciem szkolenia) + serwis kawowy:</p> <p>Wypełnienie formularzy związanych z udziałem w szkoleniu (podpisy 2 dnia)</p>	Dokumenty formalne
8.00 – 8.15	<p>SESJA 1. Wprowadzenie do 2. dnia szkolenia:</p> <p><u>Zadanie 1. Podsumowanie – rundka refleksji po 1. dniu szkolenia</u></p> <p>Forma pracy</p> <p>Rundka na forum</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja</p> <p>Trener prosi uczestników o podzielenie się refleksjami z pierwszego dnia szkolenia: jakie zagadnienia były dla nich nowe, lub znali je, ale zobaczyli w innym świetle, co uznają za ważne i godne zapamiętania.</p>	
	<p><u>Zadanie2. Energizer – ćwiczenie pobudzające aktywność uczestników (do uzgodnienia)</u></p>	
	<p><u>Zadanie 3. Agenda dnia bieżącego</u></p> <p>Forma pracy</p> <p>Prezentacja trenerska</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja</p> <p>Trener przedstawia plan pracy na dzień bieżący (godziny zajęć), cele i zagadnienia omawiane podczas zajęć.</p>	slajdy



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
08.15–09.15	<p>SESJA 2. Podstawowe techniki asertywnej komunikacji - teoria i praktyka</p> <p><u>Zadanie 1. Poznanie podstawowych technik asertywnej komunikacji</u></p> <p>Cel: Uczestnicy znają zasady asertywnej komunikacji</p> <p>Forma pracy Prezentacja interaktywna</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja Trener wprowadza krótko zasady asertywnej komunikacji, następnie prezentuje konkretne techniki: radzenie sobie z krytyką, ukonkretnianie, zamglenie.</p>	slajdy
	<p><u>Zadanie2. Przećwiczenie podstawowych technik asertywnej komunikacji</u></p> <p>Cel: Uczestnicy potrafią trafnie dopasować odpowiednią technikę do określonej sytuacji</p> <p>Forma pracy Ćwiczenia (skecze) na forum. Dyskusja.</p> <p>Opis działań trenera/Instrukcja Na podstawie zaproponowanych technik/schematów działania uczestnicy kolejno na forum odgrywają skecze ilustrujące sposób poradenia sobie w danej sytuacji.</p> <p>Omówienie / Podsumowanie Po każdym skeczu wspólne opracowanie listy – o co zadbać w określonej sytuacji</p>	<p>Scenariusze</p> <p>Arkusze obserwacji</p>
	<p><u>Zadanie 5. Podsumowanie sesji 2 – pytania kontrolne</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jaka jest podstawowa zasada asertywnego radzenia sobie z krytyką? 2. Co oznacza ukonkretnianie? 3. Na czym polega technika zamglenia? 	
09.15-09.30	Przerwa (serwis kawowy)	



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
09.30-10.45	<p>SESJA 3. Radzenie sobie z podwyższonymi emocjami Klienta</p> <p><u>Zadanie 1. Poznanie sposobów działania w sytuacjach, kiedy Klient nie kontroluje swoich emocji</u></p> <p>Cel: Uczestnicy znają techniki wpływania na emocje Klienta</p> <p>Forma pracy Prezentacja interaktywna</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja Trener prezentuje techniki komunikacyjne przydatne w sytuacji podwyższonych emocji (odzwierciedlanie emocji, komunikat JA, hamulec inwektyw, technika POPO).</p>	slajdy
	<p><u>Zadanie 2. Przećwiczenie sposobów działania w sytuacjach, kiedy Klient nie kontroluje swoich emocji</u></p> <p>Cel: Uczestnicy potrafią trafnie dopasować odpowiednią technikę do określonej sytuacji</p> <p>Forma pracy Ćwiczenia (skecze) na forum. Dyskusja.</p> <p>Opis działań trenera/Instrukcja Na podstawie zaproponowanych technik/schematów działania uczestnicy kolejno na forum odgrywają skecze ilustrujące sposób poradzenia sobie w danej sytuacji.</p> <p>Omówienie / Podsumowanie Po każdym skeczu wspólne opracowanie listy – o co zadbać w określonej sytuacji</p>	<p>Scenariusze</p> <p>Arkusze obserwacji</p>
	<p><u>Zadanie 3. Podsumowanie sesji 3 – pytania kontrolne</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Na czym polega odzwierciedlanie emocji? 2. Jaka jest struktura komunikaty JA? 3. Co to jest hamulec inwektyw? 4. Na czym polega technika POPO? 	
10.45-11.00	Przerwa (bez serwisu kawowego)	



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
11.00–12.00	<p>SESJA 4. Sytuacje, kiedy Klient wymusza, naciska, manipuluje</p> <p><u>Zadanie 1. Poznanie sposobów działania w sytuacjach, kiedy Klient próbuje wymuszać, naciskać, manipulować (czasem w połączeniu z podwyższonymi emocjami)</u></p> <p>Cel: Uczestnicy znają techniki radzenia sobie w sytuacji wywierania nacisku</p> <p>Forma pracy Prezentacja interaktywna</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja Trener prezentuje techniki komunikacyjne przydatne w przypadku wywierania nacisku (asertywna odmowa, zdarta płyta, informowanie o sankcji)</p>	slajdy
	<p><u>Zadanie 2. Przećwiczenie sposobów działania w sytuacjach, kiedy Klient próbuje wymuszać, naciskać, manipulować (czasem w połączeniu z podwyższonymi emocjami)</u></p> <p>Cel: Uczestnicy potrafią trafnie dopasować odpowiednią technikę do określonej sytuacji</p> <p>Forma pracy Ćwiczenia (skecze) na forum. Dyskusja.</p> <p>Opis działań trenera/Instrukcja Na podstawie zaproponowanych technik/schematów działania uczestnicy kolejno na forum odgrywają skecze ilustrujące sposób poradzenia sobie w danej sytuacji.</p> <p>Omówienie / Podsumowanie Po każdym skeczu wspólne opracowanie listy – o co zadbać w określonej sytuacji</p>	Scenariusze Arkusze obserwacji
	<p><u>Zadanie 3. Podsumowanie sesji 4 – pytania kontrolne</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Na czym polega asertywna odmowa? 2. W jakich sytuacjach należy stosować technikę zdartej płyty? 3. Co oznacza informowanie o możliwej sankcji? 	
12.00-13.00	Przerwa na lunch	



13.00-14.15	<p>SESJA 5. Sytuacje skrajnie nietypowe (łamanie prawa /groźby karalne, zagrożenie niebezpiecznym narzędziem, osoby zaburzone psychicznie, propozycje łapówek)</p> <p><u>Zadanie 1. Poznanie sposobów działania w sytuacjach, kiedy Klient grozi, proponuje łapówkę, zachowuje się nieadekwatnie do sytuacji</u></p> <p>Cel: Uczestnicy znają techniki radzenia sobie w sytuacjach nietypowych</p> <p>Forma pracy Prezentacja interaktywna</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja Trener prezentuje techniki komunikacyjne oraz informacje, które należy przekazać w wypadku zaistnienia danych sytuacji (informacja o sankcji, podstawy prawne – do konsultacji z prawnikiem)</p>	slajdy
	<p><u>Zadanie 2. Przećwiczenie sposobów działania w sytuacjach, kiedy Klient grozi, proponuje łapówkę, zachowuje się nieadekwatnie do sytuacji</u></p> <p>Cel: Uczestnicy potrafią trafnie dopasować odpowiednią technikę do określonej sytuacji</p> <p>Forma pracy Ćwiczenia (skecze) na forum. Dyskusja.</p> <p>Opis działań trenera/Instrukcja Na podstawie zaproponowanych technik/schematów działania uczestnicy kolejno na forum odgrywają skecze ilustrujące sposób poradzenia sobie w danej sytuacji.</p> <p>Omówienie / Podsumowanie Po każdym skeczu wspólne opracowanie listy – o co zadbać w określonej sytuacji</p>	Scenariusze Arkusze obserwacji
14.10-14.15	<p><u>Zadanie3. Podsumowanie sesji 5 – pytania kontrolne</u></p> <p>Uwaga: pytania zostaną opracowane po konsultacji z prawnikiem</p>	



CZAS	TREŚĆ	MATERIAŁY
14.15-15.30	<p>Sesja 6. Emocje pracownika urzędu / radzenie sobie ze stresem</p> <p><u>Zadanie1. Poznanie mechanizmu stresu.</u></p> <p>Forma pracy Prezentacja interaktywna. Praca indywidualna. Dyskusja na forum. Ćwiczenia na forum</p> <p>Opis działań trenera / Instrukcja</p> <ul style="list-style-type: none"> Trener przedstawia mechanizm stresu – jego podstawy fizjologiczne, funkcjonowanie organizmu we współczesnym świecie. Wspólnie z uczestnikami sporządza listę stresorów. <p><u>Zadanie 2. Sposoby radzenia sobie ze stresem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Dyskusja na forum na temat sposobów radzenia sobie ze stresem – co możemy zrobić dla siebie sami, co inni mogą zrobić dla nas. Ćwiczenie indywidualne – Tort wsparcia Ćwiczenia izometryczne 	<p>Slajdy</p> <p>Ćwiczenia indywidualne</p>
	<p><u>Zadanie5. Podsumowanie sesji 4 – pytania kontrolne</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Czym jest stres? Jakie są podstawowe reakcje organizmu na stres? Na czym polegają ćwiczenia izometryczne? 	
15.30-16.00	<p>SESJA 7. Podsumowanie szkolenia</p> <p>Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> Podsumowanie trenerskie – kluczowe zagadnienia omawiane podczas szkolenia Podsumowanie uczestników: runda „złote zasady” – lista zasad, jakimi kierować się winny urzędy, podejmując działania zorientowane na zarządzanie satysfakcją klienta Wręczenie certyfikatów, ewaluacja szkolenia, formalności końcowe 	