

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze zaprasza na szkolenie:

Profesjonalizm w obsłudze klienta a trudne sytuacje w relacji z klientem zewnętrznym oraz jak radzić sobie ze stresem

Data: 5 października 2020, 10:00 - 15:00

Miejsce: Warszawa, ul. Żurawia 43

Cena: **459 zł przy zgłoszeniu do 21 września.**

Rabat 10 % dla drugiej osoby z tej samej Instytucji.

Cele i korzyści: Podczas zajęć uczestnicy podejmą refleksję dotyczącą profesjonalnej obsługi klienta, zastanowią się czym są sytuacje trudne i jak szukać ich rozwiązań w oparciu o efektywną komunikację interpersonalną. Nauczą się także radzić sobie ze stresem w sytuacjach trudnych oraz z jego skutkami.

Adresaci: Pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, osoby pracujące w sekretariacie, mające kontakt z klientem, pracownicy firm, wszystkie osoby zainteresowane tematem.

Prowadzący: Psycholog, trenerka, edukatorka, nauczycielka akademicka. Absolwentka psychologii ze specjalnością psychologia kliniczna na Akademii Pedagogiki Specjalnej w Warszawie, kończy szkolenie podyplomowe z seksuologii klinicznej na Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Warszawie (studia podyplomowe pod patronatem prof. Zbigniewa Lwa-Starowicza) oraz kursy prowadzone przez Centrum Medyczne Kształcenia Podyplomowego. Ma wieloletnie doświadczenie w pracy edukacyjnej i szkoleniowej we współpracy z licznymi organizacjami. Prowadzi zajęcia dla dzieci, młodzieży i dorosłych, a także osób i grup z niepełnosprawnościami (intelektualną, wzroku, słuchu, sprzężoną), zaburzeniami psychicznymi, defaworyzowanych i zagrożonych wykluczeniem społecznym. Autorka wielu scenariuszy zajęć. Ma również doświadczenie w superwizji koleżeńskej edukatorów prowadzących zajęcia dla grup osób z niepełnosprawnością intelektualną. Jako psycholog udziela poradnictwa dla rodzin. Pracuje pod superwizją.

Program:

1. Wstęp i ustalenie oczekiwań uczestników.
2. Sytuacje trudne.
3. Czym jest profesjonalna obsługa klienta?
4. Czym jest efektywna komunikacja?
5. Zasoby własne w relacjach z innymi ludźmi.
6. Aktywne słuchanie.
7. Umiejętność zadawania pytań.
8. Parafraza.
9. Komunikat Ja.
10. Teoria czworga uszu.
11. Typologia klientów.
12. Asertywność.
13. Diabelskie koło komunikacji.

14. Emocje w kontaktach interpersonalnych.
15. Objawy i źródła stresu.
16. Spojrzenie poznawczo-behawioralne na stres.
17. Radzenie sobie ze stresem.
18. Skutki stresu i umiejętność radzenia sobie z nimi.
19. Podsumowanie i ewaluacja.
20. Zakończenie i odpowiedzi na pytania uczestników.

Liczba uczestników szkoleń stacjonarnych została ograniczona, a układ przestrzenny sali szkoleniowej i przestrzeni wspólnych w miejscu realizacji szkolenia został zorganizowany w taki sposób by spełniał aktualne wymogi dotyczące odległości pomiędzy uczestnikami.

Do Państwa dyspozycji są środki do dezynfekcji rąk. Łazienki zostały wyposażone w płyny antybakteryjne.

W ramach przerwy kawowej każdy Uczestnik otrzyma pakiet cateringowy. Obiady serwowane są każdemu Uczestnikowi w jednorazowych opakowaniach.

Wszystkie przestrzenie takie jak: klamki i stoły dezynfekujemy na bieżąco. Wietrzymy sale szkoleniowe.

Przypominamy Państwu o obowiązku noszenia maseczek ochronnych.

Osoby uczestniczące w szkoleniu powinny być zdrowe, nie powinny posiadać objawów charakterystycznych dla chorych na covid-19, nie powinny przebywać w izolacji lub wyznaczonej kwarantannie (dotyczy również członków rodzin). Poprosimy Państwa o podpisanie oświadczenia w tym zakresie ([wzór oświadczenia](#)).

ZGŁOSZENIE

Profesjonalizm w obsłudze klienta a trudne sytuacje w relacji z klientem zewnętrznym oraz jak radzić sobie ze stresem

Data: 5 października 2020, 10:00 - 15:00

Miejsce: Warszawa, ul. Żurawia 43

Cena: **459 zł przy zgłoszeniu do 21 września.**

Rabat 10 % dla drugiej osoby z tej samej Instytucji.

Nabywca:.....

Adres:.....

NIP:.....

Odbiorca (opcjonalnie):.....

Adres:.....

L.p.	Imię i nazwisko	Wydział	tel.	e-mail
1.
2.
3.

Proszę o posiłek wegetariański

Szkolenie finansowane w ramach
Krajowego Funduszu Szkoleniowego

Szkolenie finansowane ze środków publicznych

.....
podpis i pieczęć osoby delegującej

Zgłoszenia prosimy przysyłać do **28 września 2020 r.** fax: (22) 351 93 10, e-mail: szkolenia@frdl.org.pl lub wybrać opcję zapisu przez stronę www.frdl.mazowsze.pl Ewentualną rezygnację ze szkolenia prosimy złożyć w formie pisemnej i przesłać do nas mailem bądź faxem najpóźniej na dwa dni robocze przed szkoleniem. W przypadku niewykorzystania zgłoszonego uczestnictwa - Urząd będzie zobowiązany do sfinansowania 100% odpłatności za uczestnictwo i materiały. FRDL zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia. **Miejsce szkolenia:** Warszawa, ul. Żurawia 43. Lokalizacja 300 metrów od Metra Centrum. **Cena: 459 zł netto przy zgłoszeniu do 21 września.** Cena po 21 września to 509 zł. **Rabat 10 % dla drugiej osoby z tej samej Instytucji.** Zwolnienie z VAT w przypadku finansowania ze środków publicznych. W cenie materiały szkoleniowe, zaświadczenie, lunch oraz przerwy kawowe. Płatność przelewem, na podstawie faktury wystawionej w dniu szkolenia. Szkolenia realizujemy również w formie zamkniętej na terenie Instytucji. Zapytania prosimy kierować na adres e-mail: katarzyna.siwierska@frdl.org.pl **W przypadku braku potwierdzenia szkolenia na adres e-mail podany w zgłoszeniu na 3 dni przed szkoleniem prosimy o kontakt pod numer (22) 351 93 23**