

ETYKIETA ZAWODOWA W PRACY URZĘDNIKA

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Etykieta zawodowa określa zakres umiejętności niezbędny do profesjonalnego reprezentowania instytucji w której jesteście zatrudnieni. W trakcie szkolenia omówimy reguły savoir-vivru w zakresie precedencji, przedstawienia siebie i innych, podejmowania gości czy też komunikacji telefonicznej i elektronicznej. Dzięki udziałowi w proponowanym szkoleniu, uczestnicy wzmocnią swoją pewność w zakresie codziennych kontaktów z interesantami, gośćmi instytucji czy współpracownikami. Zajęcia prowadzone będą w warsztatowej formule stacjonarnej.

CELE I KORZYŚCI:

- Uzyskanie praktycznej wiedzy i umiejętności związanych ze współczesnymi regułami profesjonalnego savoir-vivru.
- Wzmocnienie pewności siebie uczestników w codziennych kontaktach z interesantami, gośćmi instytucji, współpracownikami.
- Rozwinięcie umiejętności zachowania w trudnych i nietypowych sytuacjach.
- Zajęcia prowadzone będą w formule warsztatowej, w ramach szkolenia przewidziane są ćwiczenia w grupach, ćwiczenia indywidualne, dyskusje oraz mini-wykłady wsparte prezentacją multimedialną.

PROGRAM:

1. Fundamentalne zasady savoir-vivre w pracy:

- Etykieta biznesu a etykieta towarzyska – różnice i elementy wspólne.
- Precedencja – zasady pierwszeństwa w codziennych sytuacjach zawodowych.
- Reguły etykiety obowiązującej w urzędach.

2. Powitania, przedstawianie siebie i innych:

- Formy powitań z uwzględnieniem precedencji w różnych sytuacjach zawodowych,
- Przedstawianie siebie i innych w sytuacjach zawodowych,
- Właściwe tytułowanie w kontaktach służbowych.
- Propozycja przejścia na ty (kto, w jaki sposób i kiedy może wyjść z inicjatywą).

3. Podejmowanie gości w instytucji:

- Zasady zachowania przy recepcji, w sekretariacie, w windzie, na korytarzu, w szatni, na schodach.
- Small talk – sztuka małej rozmowy.
- Reguły zajmowania miejsc przy stole konferencyjnym.
- Podawanie poczęstunku gościom (przyjmowanie zamówień i serwowanie napojów).
- Spotkania online – zasady savoir-vivre i dobre praktyki.

4. Etykieta komunikacji telefonicznej i elektronicznej:

- Trudne sytuacje przez telefon – sposoby radzenia sobie z nimi,
- Najczęstsze gafy telefoniczne,
- Wideokonferencje – zasady,
- Zwroty grzecznościowe w korespondencji,
- Netykieta – sztuka komunikacji elektronicznej.

5. Sesja pytań i odpowiedzi.

ADRESACI:

Urzednicy, majacy na co dzien kontakt z klientami i gośćmi urzedu, dyrektorzy urzedów i placówek edukacyjnych, pracownicy biura zarzadu, sekretarki i asystentki, pracownicy instytucji i placówek administracji publicznej, wszyscy zainteresowani tematem etykiety zawodowej.

PROWADZĄCY:

Trener profesjonalnego wizerunku, etykiety biznesu, komunikacji i autoprezentacji z wieloletnim doświadczeniem. Na co dzień pomaga urzędnikom, pracownikom wszystkich szczebli oraz przedsiębiorcom zwiększać zawodową i osobistą skuteczność raz budować wiarygodność w oczach klientów i współpracowników. Uczy komunikacji przez profesjonalne zachowanie i wygląd oraz budowania marki osobistej w oczach klientów i współpracowników. Posiada dwunastoletnie doświadczenie zawodowe w biznesie m.in. w branży farmaceutycznej i medycznej, gdzie zdobyła praktyczne doświadczenie w biznesowej komunikacji, budowaniu i utrzymywaniu długofalowych relacji z klientami, sprzedaży i negocjacjach. Ponadto, prowadziła zajęcia z Personal Brandingu na Uniwersytecie Warszawskim oraz z Estetyki w Wyższej Szkole Inżynierii i Zdrowia. Od 2006 roku prowadzi szkolenia z doskonalenia kompetencji interpersonalnych i osobistych takich jak: komunikacja, etykieta w biznesie, sztuka dyplomacji, obsługa klienta, savoir-vivre, etykieta ubioru, dress code, autoprezentacja, budowanie własnej marki, asertywność, wystąpienia publiczne, radzenie sobie ze stresem, profesjonalny sekretariat i recepcja. Ponadto, doradza w zakresie wizerunku biznesowego i osobistego uwzględniając ubiór, zachowanie i mowę ciała. Przekazywane wskazówki dostosowuje do osobowości oraz pozycji zawodowej klienta. Jako ekspert zapraszana jest do programów telewizyjnych (m.in. TVN, TVP2, TV Biznes, Polsat) oraz radiowych (m.in. Polskie Radio PR1, Trójka, Euro Radio, Radio dla Ciebie, Eska Rock). Współpracuje z prasą i portalami internetowymi, pisząc artykuły na temat wizerunku, etykiety i marki osobistej (m.in. Polska The Times, Uroda, Olivia, Nowa Sprzedaż, Szef Sprzedaży, HR First Magazine, portfel.pl, portaldlasekretarek.pl, wp.pl, onet.pl).



Etykieta zawodowa w pracy urzędnika



Szkolenie będziemy realizowali w formie stacjonarnej:
As-Bud Centrum Konferencyjno-Szkoleniowe; al. Jerozolimskie 81; 02-001 Warszawa



19 października 2022 r. Szkolenie w godzinach 10:00 – 15:00



Cena: **przy zgłoszeniu do 19 września 499 zł netto/os** po 19 września 549 PLN netto/os.
Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu stacjonarnym,
materiały szkoleniowe w wersji papierowej, lunch i przerwy kawowe,
certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

DANE DO KONTAKTU: Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa
tel. 604 078 421
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub TAK NIE
co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

Proszę o przesłanie faktury i certyfikatu na adres mailowy:

.....
Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia na szkolenie przyjmujemy do 12 października 2022 r.

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____

