

## **KLIENT W URZĘDZIE – PROFESJONALNA I EMPATYCZNA OBSŁUGA KLIENTA W ERZE WYSOKICH OCZEKIWAŃ SPOŁECZNYCH**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Prowadzącą to szkolenie jest psycholożka łącząca gruntowną wiedzę psychologiczną z praktyką zawodową – przez wiele lat pracowała etatowo w strukturach administracyjno-biurowych, przechodząc drogę od sekretariatu do stanowisk kierowniczych. Dzięki temu doskonale rozumie realia pracy w urzędzie – zarówno wyzwania komunikacyjne, jak i oczekiwania związane z zachowaniem profesjonalizmu i spokoju w kontakcie z obywatelem. Szkolenie koncentruje się na podnoszeniu jakości obsługi klienta w urzędzie poprzez rozwój kompetencji komunikacyjnych, umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz budowanie profesjonalnego wizerunku instytucji publicznej.

### **CELE I KORZYŚCI / Po ukończeniu szkolenia będziesz potrafił:**

- Czuć się pewnie w bezpośrednich, wymagających kontaktach z klientami dzięki dogłębnemu zrozumieniu zasad komunikacji i ich świadomemu i konsekwentnemu stosowaniu w praktyce.
- Dostosować najefektywniejsze techniki komunikacji do klientów z uwzględnieniem ich specyficznych potrzeb, wieku, kanałów komunikacji.
- Radzić sobie z klientem zdenerwowanym już na wejściu – opanować techniki deeskalacji i spokojnego kierowania rozmową.
- Zadawać i odpowiadać na pytania, zachowując profesjonalizm, ale nie eskalując konfliktu.
- Przekazywać informacje, by klient czuł się potraktowany sprawiedliwie, nawet jeśli decyzja jest negatywna.
- Nie przenosić napięcia z klienta na klienta lub na siebie.
- Świadomie budować empatyczny, ale zarazem spójny i profesjonalny wizerunek urzędu i urzędnika, unikając częstych, nieświadomie popełnianych błędów w obsłudze.

### **PROGRAM:**

#### **Moduł 1. Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie:**

- Piramida potrzeb klienta w praktyce urzędowej: jak odróżnić to, co deklaruje, od tego, czego naprawdę oczekuje.
- Co faktycznie działa w kontakcie z klientem – sprawdzone techniki.
- Pierwsze wrażenie jako narzędzie budowania zaufania – praktyczne wskazówki.
- Trzy poziomy satysfakcji klienta (proceduralna, merytoryczna, psychologiczna) – jak osiągnąć wszystkie trzy w jednym kontakcie.

#### **Moduł 2. Komunikacja, która daje efekty:**

- Język korzyści: jak formułować komunikaty, by klient poczuł się uczciwie potraktowany nawet przy decyzji negatywnej.
- Narzędzia komunikacji – ćwiczenia z realnymi przykładami z urzędów.
- Model „4 płaszczyzny wypowiedzi” – praktyczne zastosowanie w rozmowach interesantem.

- Mail, telefon, bezpośrednia rozmowa – jak unikać typowych błędów.

### **Moduł 3. Trudne sytuacje w obsłudze interesantów:**

- Asertywność z klasą – jak jasno stawiać granice, nie tracąc na wizerunku urzędu.
- Typologia klientów – ale w wersji praktycznej: jakich reakcji użyć wobec kłótniowego, milczącego czy roszczeniowego klienta.
- Jak obsłużyć klienta „specjalnego” – cudzoziemca, seniora, osobę z niepełnosprawnością.
- Techniki radzenia sobie z emocjami i stresem – miniwarsztat redukcji napięcia.
- Jak zapobiegać wypaleniu: proste narzędzia, które można zastosować od razu po szkoleniu.

### **ADRESACI:**

- Pracownicy administracji mający bezpośredni kontakt z klientem.
- Pracownicy urzędów, którzy chcą podnieść jakość obsługi klientów i usprawnić codzienne kontakty.
- Osoby, chcące **uniknąć typowych błędów w komunikacji**, zachować spokój w trudnych sytuacjach i zwiększyć satysfakcję klientów.

### **PROWADZĄCA:**

Psycholożka społeczna, trenerka komunikacji i dyplomacji z 20-letnim doświadczeniem w pracy z administracją publiczną oraz sektorem biznesowym. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu komunikacji z klasą, obsługi klienta, asertywności, etykiety zawodowej, zarządzania zespołem oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Zrealizowała setki godzin warsztatów dla urzędników różnych szczebli – od pracowników obsługi klienta po kadre kierowniczą. Łączy wiedzę psychologiczną z praktyką zawodową – przez ponad 10 lat pracowała etatowo w strukturach administracyjno-biurowych, przechodząc drogę od sekretariatu do stanowisk kierowniczych. Dzięki temu doskonale rozumie realia pracy w urzędzie – zarówno wyzwania komunikacyjne, jak i oczekiwania związane z zachowaniem profesjonalizmu i spokoju w kontakcie z obywatelem.

Ukończyła m.in. studia z psychologii społecznej oraz zarządzania i marketingu, a także szereg specjalistycznych kursów: z dialogu motywującego, podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, protokołu dyplomatycznego, autoprezentacji, etykiety biznesowej i komunikacji interpersonalnej. Jej podejście oparte jest na empatii, konkretnych narzędziach i psychoedukacji – uczestnicy cenią ją za jasność, bezpieczeństwo i wysoką kulturę osobistą.

### Klient w urzędzie – profesjonalna i empatyczna obsługa klienta w erze wysokich oczekiwań społecznych



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**23 kwietnia 2026 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:00-14:00**



**Cena: 479 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do 9 kwietnia 2026 r. cena wynosi: 449 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

#### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

#### DANE

#### DO

#### KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze  
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa  
tel. 533 849 116  
[szkolenia@frdl.org.pl](mailto: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 co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK

NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie 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.mazowszepl](http://www.frdl.mazowszepl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przesyłać do 16 kwietnia 2026 r. na [szkolenia@frdl.org.pl](mailto:szkolenia@frdl.org.pl)**

**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 \_\_\_\_\_