

Do: Kierownika Działu Kadr | DW: Kierownika Jednostki

Szanowni Państwo,

w imieniu **Centrum Szkoleniowego Administracja Publiczna** oraz p. **Jowity Kalajew** zapraszam na:

## **SKOLENIE STACJONARNE**

# **„Telefoniczna obsługa klientów w urzędzie - trudne sytuacje, radzenie sobie ze stresem i agresją, asertywność”**

**Prowadzenie: Jowita Kalajew\***

**Wrocław, Q Hotel Plus, 13 września 2024 roku (piątek)**

*\***Jowita Kalajew** - absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego oraz szkoły trenerów; od wielu lat jest trenerem; w tym czasie przeprowadziła ponad 1000 szkoleń z takich dziedzin jak: motywowanie, zarządzanie czasem, planowanie i kontrola, retoryka; trener w największych projektach szkoleniowych dla sektora publicznego w Polsce.*

**Poziom zadowolenia klienta z obsługi wpływa na jego zaufanie do urzędu.** Jeśli sprawa nie wymaga bezpośredniego kontaktu z klientem i w przypadkach kiedy to klient inicjuje kontakt, coraz częściej posługujemy się telefonem. **Ten sposób komunikowania się wymaga jednak od pracownika urzędu dość dużej wiedzy i umiejętności.** Świadomość barier komunikacyjnych, znajomość technik ułatwiających komunikację interpersonalną czy też metod radzenia sobie z trudnymi sytuacjami podczas rozmów telefonicznych sprawi, że nasz rozmówca będzie miał przekonanie, że został obsłużony w sposób profesjonalny.

**Celem szkolenia jest** nabycie wiedzy i umiejętności z zakresu prowadzenia efektywnych rozmów z klientami w procesie telefonicznej obsługi klientów w urzędzie, zwiększenie wiedzy dotyczących procesu komunikowania się i poznanie narzędzi efektywnej komunikacji interpersonalnej oraz poznanie technik i sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach podczas prowadzenia telefonicznej obsługi klientów w urzędzie.

**Szkolenie adresowane jest do** wszystkich pracowników administracji publicznej, którzy w toku swojej codziennej pracy zobowiązani są do telefonicznych kontaktów z klientami urzędu.

Szkolenie odbędzie się 13 września 2024 roku (piątek) w **centrum Wrocławia**, w sali konferencyjnej Q Hotelu Plus przy ul. Zaolziańskiej 2. **Hotel zlokalizowany jest w samym centrum**, blisko Rynku, Dworca Głównego, reprezentacyjnej ulicy Powstańców Śląskich, a także Sky Tower. Jest to miejsce doskonale zarówno do wypoczynku, jak i poznawania miasta - wszystkie najciekawsze atrakcje są położone w dogodnej odległości zarówno dla zmotoryzowanych, jak i pieszych gości. Nowoczesne pokoje o wysokim standardzie są klimatyzowane i dźwiękoszczelne, zapewniają maksimum prywatności i komfortu.

**Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty** na konto organizatora **oraz przesłanie zgłoszenia** na e-mail: [szkolenia@administracjapubliczna.pl](mailto:szkolenia@administracjapubliczna.pl) lub numer faksu: 71 798 48 48 albo wypełnienie formularza na stronie [www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TOK](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TOK)

W razie pytań pozostajemy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu: 71 798 48 40.

Z poważaniem,



**Arkadiusz Karasek**

Pełny kalendarz naszych szkoleń  
i konferencji na stronie [www:  
szkolenia.administracjapubliczna.pl](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl)

## **HARMONOGRAM SZKOLENIA**

# **„Telefoniczna obsługa klientów w urzędzie - trudne sytuacje, radzenie sobie ze stresem i agresją, asertywność”**

**Prowadzenie: Jowita Kalajew**

**13 września 2024 roku (piątek), Wrocław, Q Hotel Plus,  
ul. Zaolziańska 2, godz. 9.30-15.30.**

### **1. Zasady efektywnych rozmów telefonicznych w urzędzie:**

- a. proces komunikacji interpersonalnej;
- b. bariery komunikacyjne;
- c. etapy skutecznej rozmowy telefonicznej:
  - i. połączenia przychodzące,
  - ii. połączenia wychodzące;
- d. zasady wpływu społecznego w procesie komunikowania i ich zastosowanie;
- e. skuteczne sposoby zwiększające efektywność komunikacji telefonicznej.

### **2. Trudne sytuacje podczas rozmów telefonicznych w urzędzie:**

- a. geneza trudnych sytuacji podczas rozmów telefonicznych;
- b. style komunikowania się z innymi;
- c. dopasowanie własnego stylu komunikowania się do stylu i typu rozmówcy;
- d. techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami podczas rozmów telefonicznych.

### **3. Asertywność podczas rozmów telefonicznych:**

- a. zachowanie asertywne;
- b. kluczowe słowa i zdania;
- c. typy ludzkich zachowań:
  - i. zachowania agresywne,
  - ii. zachowania asertywne,
  - iii. zachowania bierno;
- d. sposoby i techniki ułatwiające komunikację interpersonalną podczas rozmowy telefonicznej:
  - i. umiejętność przyjmowania komplementów,
  - ii. prośenie i odmawianie,
  - iii. asertywna odmowa,
  - iv. przyjmowanie krytyki,
  - v. stres i sposoby przeciwdziałania.

### **4. Odpowiedzi na pytania uczestników szkolenia.**

**Uczestnicy szkolenia otrzymają:** aktualny, obszerny materiał szkoleniowy, zestawienie wybranych aktów prawnych, przybory do pisania (długopis, zakreślacz, notes), certyfikat potwierdzający uczestnictwo, **czasopismo związane z tematyką szkolenia (próbka) oraz kupon rabatowy o wartości 50 zł** na zakupy w księgarni internetowej [www.sklep.presscom.pl](http://www.sklep.presscom.pl). **W trakcie szkolenia przewidziana jest przerwa kawowa oraz poczęstunek.**

**KARTA ZGŁOSZENIA**

**„Telefoniczna obsługa klientów w urzędzie -  
trudne sytuacje, radzenie sobie ze stresem i agresją, asertywność”**

**Prowadzenie: Jowita Kalajew**

**13 września 2024 roku (piątek), Wrocław, Q Hotel Plus, ul. Zaolziańska 2, godz. 9.30-15.30.**

Wypełnioną kartę prosimy przesyłać na numer faksu: <b>71 798 48 48</b> lub e-mail: <b>szkolenia@administracjapubliczna.pl</b> Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: <b>szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TOK</b>			
<b>1.</b>	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy potwierdzenie udziału)	Kwota
<b>2.</b>	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy potwierdzenie udziału)	Kwota
<b>RAZEM</b>			Suma kwot

**Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu wynosi 640 zł i obejmuje koszt materiałów oraz poczęstunek.** Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 6 września 2024 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 740 zł.

**Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT w przypadku podpisania niniejszego oświadczenia,** tzn. kiedy uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych. W przeciwnym razie do powyższych cen zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 23%.

**Oświadczam, iż środki wydatkowane na ww. szkolenie pochodzą w co najmniej 70% ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych.** Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art. 43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. z późn. zmianami.

\_\_\_\_\_  
Data, pieczęćka, podpis

<b>DANE DO FAKTURY:</b>	Płatności prosimy realizować: <b>PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław</b> <b>Santander Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418</b> z tytułem płatności: <b>20240913TOK</b>		
<b>DANE ODBIORCY:</b>	Nazwa		
	Ulica		NIP
	Kod	Miejscowość	Telefon
	E-mail do otrzymywania faktur		E-mail do księgowości
<b>DANE NABYWCY:</b>	Nazwa		NIP

Przesłanie karty zgłoszenia stanowi prawnie wiążące zobowiązanie do uczestnictwa w szkoleniu na warunkach w niej określonych. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie w formie pisemnej (e-mail, fax, poczta), najpóźniej 7 dni roboczych przed szkoleniem. W przypadku otrzymania rezygnacji przez organizatora później niż na 7 dni roboczych przed dniem szkolenia lub niezgłoszenia się uczestnika na szkolenie zgłaszający zostanie obciążony pełnymi kosztami uczestnictwa, wynikającymi z przesłanej karty zgłoszenia, na podstawie wystawionej faktury VAT. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w szkoleniu.

Przesłanie zgłoszenia i podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie wymaganych danych uniemożliwi realizację umowy/zamówienia. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingu produktów i usług własnych Presscom Sp. z o.o. Administratorem danych osobowych będzie Presscom Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS 0000173413. Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim bez prawidłowej podstawy prawnej. W szczególności mają Państwo prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania w celach marketingowych, a także żądania od Presscom Sp. z o.o. dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania lub usunięcia. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych możliwy jest kontakt z do@presscom.pl. Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

\_\_\_\_\_  
Data, pieczęćka, podpis