



Do: **Sekretariatu**
DW: Kierownika Jednostki

Szanowni Państwo,

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

SZKOLENIE ONLINE

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

Prowadzenie: Jowita Kalajew*

27 września 2024 roku (piątek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

****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 **27 września 2024 roku (piątek)** na profesjonalnej platformie do **SZKOLEŃ ONLINE**.

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

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

Z poważaniem,
Arkadiusz Karasek

- **Szkolenie w czasie rzeczywistym**
- nie jest to uprzednio nagrany materiał
- **6 godzin wraz z przerwą**
- rozpoczynamy o godz. 9.00
- **Możliwość zadawania pytań**
i dyskusji z innymi uczestnikami
- **Grupa do 25 osób** - każdy będzie miał czas na zadawanie pytań
- **Niższa cena** - w porównaniu do szkolenia stacjonarnego
- **Wydrukowany certyfikat**
- wyślemy pocztą
- **Dostępne na komputerze, tablecie i smartfonie** - z dowolnego miejsca

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



HARMONOGRAM SZKOLENIA ONLINE

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

Prowadzenie: Jowita Kalajew

27 września 2024 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

- 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.**

Jak wygląda szkolenie online?

1. **Zgłoszenia dokonujesz** wysyłając wypełnioną kartę zgłoszeniową na adres: **szkolenia@administracjapubliczna.pl**, lub numer faksu: **71 798 48 48** lub poprzez formularz na stronie **www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TOK**
2. Na 2 dni przed szkoleniem na wskazane w zgłoszeniu adresy e-mail prześlemy unikatowe linki do platformy.
3. W dniu szkolenia logujesz się do platformy z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu (komputer, tablet lub smartfon).
4. W trakcie szkolenia widać ekran prowadzącego oraz jego samego.
5. Możesz zadawać pytania trenerowi przez mikrofon lub wbudowany czat.
6. Materiały w formacie PDF będą do pobrania w trakcie szkolenia, a wydrukowany certyfikat otrzymasz pocztą.
7. Po zakończeniu szkolenia, nie ma możliwości jego ponownego odtworzenia.

Co jest potrzebne od strony technicznej?

- **Komputer z przeglądarką internetową** (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge, Opera) **lub tablet lub telefon z przeglądarką lub bezpłatną aplikacją** do pobrania z Apple App Store lub Google Play Store.
- Można, ale nie trzeba używać podczas szkolenia wbudowanej kamery lub kamery internetowej, mikrofonu, zestawu słuchawkowego lub podłączonych głośników, ale nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.



KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE ONLINE

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

Prowadzenie: Jowita Kalajew

27 września 2024 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

Wypełnioną kartę prosimy przysyłać na numer faksu: 71 798 48 48 lub e-mail: szkolenia@administracjapubliczna.pl Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TOK			
1.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
2.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
RAZEM			Suma kwot

Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 490 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 24 września 2024 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 590 zł. **Liczba miejsc ograniczona jest do 25.**

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

DANE DO FAKTURY:	Płatności prosimy realizować: PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław Santander Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418 z tytułem płatności: 20240927TOK		
DANE ODBIORCY:	Nazwa		
	Ulica		NIP
	Kod	Miejscowość	Telefon
	E-mail do otrzymania faktur		E-mail do księgowości
DANE NABYWCY:	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 niezalogowania się uczestnika do platformy i tym samym niewzięcia udziału w szkoleniu, 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