

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*

Warszawa, Hotel Gromada Centrum, 11 października 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 **11 października 2024 roku (piątek) w centrum Warszawy**, w sali konferencyjnej Hotelu Gromada przy pl. Powstańców Warszawy 2. **Hotel położony jest w centrum Warszawy**, blisko Dworca Centralnego, w pobliżu 2 linii metra. Ciche centrum w pobliżu największych atrakcji miasta (Trakt Królewski, Stare Miasto) stanowi zachętę do pobytów turystycznych i biznesowych. Z Dworca Centralnego dojazd do hotelu możliwy jest tramwajami linii 9, 22, 24, 25 (należy wysiąść na przystanku Krucza, z którego do obiektu jest około 500 m) lub autobusem - linią 128 (należy wysiąść na przystanku Ordynacka, z którego do obiektu jest około 350 m).

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.szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TOK)

W razie wątpliwości 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

*11 października 2024 roku (piątek), Warszawa, Hotel Gromada,
pl. Powstańców Warszawy 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 bierne;
- d. sposoby i techniki ułatwiające komunikację interpersonalną podczas rozmowy telefonicznej:
 - i. umiejętność przyjmowania komplementów,
 - ii. prośzenie 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, zakresłacz, 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. **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”

**11 października 2024 roku (piątek), Warszawa, Hotel Gromada,
pl. Powstańców Warszawy 2, godz. 9.30-15.30.**

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 potwierdzenie udziału)	Kwota
2.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy potwierdzenie udziału)	Kwota
RAZEM			Suma kwot

Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu wynosi 640 zł i obejmuje koszt materiałów oraz poczęstunek. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 4 października 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, pieczętka, 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: 20241011TOK		
DANE ODBIORCY:	Nazwa		
	Ulica	NIP	
	Kod	Miejscowość	Telefon
	E-mail do otrzymywania 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 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, pieczętka, podpis