

Do: **Sekretariatu**
DW: Kierownika Jednostki

Szanowni Państwo,

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

SZKOLENIE STACJONARNE

„Profesjonalna obsługa klientów w urzędzie - trudne sytuacje, skargi, wzburzenie, radzenie sobie ze stresem, krytyką i agresją, asertywność”

Prowadzenie: Jowita Kalajew*

Warszawa, Hotel Mercure Grand, 21 listopada 2024 roku (czwartek)

****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. Świadomość barier komunikacyjnych, znajomość technik ułatwiających komunikację interpersonalną czy też metod radzenia sobie z trudnymi sytuacjami sprawi, że nasz rozmówca będzie miał przekonanie, że został obsłużony w sposób profesjonalny. Poznanie zasad zachowania się w sytuacjach stresujących, kiedy jesteśmy narażeni na nieprzyjemności, pozwoli efektywniej wykonywać pracę, pomoże uspokoić niezadowolonego klienta i wpłynie na lepsze postrzeganie i ocenę pracy urzędników.

Ważne jest również to, że znając mechanizmy zachowań agresywnych osób, możemy w łatwy sposób przejąć kontrolę nad sytuacją i nie dopuścić do tego, aby nasza praca stała się dla nas miejscem, którego wolelibyśmy unikać.

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i umiejętności z zakresu prowadzenia efektywnych rozmów z klientami w procesie 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 obsługi klientów w urzędzie.

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

Szkolenie odbędzie się 21 listopada 2024 roku (czwartek) w centrum **Warszawy**, w sali konferencyjnej Hotelu Mercure Grand przy ul. Kruczej 28. **Hotel zlokalizowany jest** przy głównych ulicach Warszawy i w pobliżu Starego Miasta. Jego atutem jest prestiżowa lokalizacja w otoczeniu ministerstw i ambasad, pośród najlepszych restauracji. Komfortowe pokoje w połączeniu z profesjonalną obsługą i znakomitą kuchnią to idealne miejsce dla gości podróżujących w celach biznesowych oraz tych, którzy spędzają w stolicy wolny czas. Hotel posiada dogodny dojazd z Dworca Centralnego, z którego można łatwo dojechać tramwajem, wysiadając na przystanku Krucza, lub autobusem - przystanek pl. Trzech Krzyży.

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/POZ

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

HARMONOGRAM SZKOLENIA

„Profesjonalna obsługa klientów w urzędzie - trudne sytuacje, skargi, wzburzenie, radzenie sobie ze stresem, krytyką i agresją, asertywność”

Prowadzenie: Jowita Kalajew

21 listopada 2024 roku (czwartek), Warszawa, Hotel Mercure Grand, ul. Krucza 28, godz. 9.30-15.30.

- 1. Sytuacje szczególne w pracy urzędu administracji publicznej:**
 - a. trudny klient - interesant;
 - b. VUP (pożeracze czasu i energii).
- 2. Sztuka komunikacji i porozumiewania:**
 - a. tradycyjne postawy komunikacyjne;
 - b. komunikacja wewnątrzorganizacyjna w urzędzie;
 - c. struktury komunikacyjne i ich wpływ na efektywność pracowników.
- 3. Typologia postaw i ich wpływ na środowisko pracy:**
 - a. agresja;
 - b. uległość;
 - c. manipulacja;
 - d. asertywność.
- 4. Asertywne zachowania podstawą dobrych relacji w urzędzie:**
 - a. postawy bierne, asertywne, agresywne;
 - b. definicje i prawa asertywności;
 - c. asertywna odmowa;
 - d. asertywny przekaz;
 - e. techniki zachowań asertywnych.
- 5. Pokonywanie stresu w pracy urzędniczej:**
 - a. rodzaje stresorów i sposoby przeciwdziałania im;
 - b. ćwiczenie technik radzenia sobie ze stresem i negatywnymi emocjami.
- 6. 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. **W trakcie szkolenia przewidziana jest przerwa kawowa oraz poczęstunek.**

Dojazd do miejsca szkolenia, z Dworca Centralnego do Hotelu Mercure Grand:

Hotel zlokalizowany jest przy głównych ulicach Warszawy i w pobliżu Starego Miasta. Jego atutem jest prestiżowa lokalizacja w otoczeniu ministerstw i ambasad, pośród najlepszych restauracji. Komfortowe pokoje w połączeniu z profesjonalną obsługą i znakomitą kuchnią to idealne miejsce dla gości podróżujących w celach biznesowych oraz tych, którzy spędzają w stolicy wolny czas. Hotel posiada dogodny dojazd z Dworca Centralnego, z którego można łatwo dojechać tramwajem, wysiadając na przystanku Krucza, lub autobusem - przystanek pl. Trzech Krzyży.

KARTA ZGŁOSZENIA

„Profesjonalna obsługa klientów w urzędzie - trudne sytuacje, skargi, wzburzenie, radzenie sobie ze stresem, krytyką i agresją, asertywność”

Prowadzenie: Jowita Kalajew

21 listopada 2024 roku (czwartek), Warszawa, Hotel Mercure Grand, ul. Krucza 28, godz. 9.30-15.30.

Wypełnioną kartę prosimy przesyłać na numer faksu: 71 798 48 48 lub e-mail: szkolenia@administracjapubliczna.pl Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/POZ			
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 790 zł i obejmuje koszt materiałów oraz poczęstunek. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 14 listopada 2024 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 890 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

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: 20241121POZ		
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, pieczęćka, podpis