



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\***

**6 grudnia 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 6 grudnia 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](mailto: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*

**6 grudnia 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 bierne;
  - d. sposoby i techniki ułatwiające komunikację interpersonalną podczas rozmowy telefonicznej:
    - i. umiejętność przyjmowania komplementów,
    - ii. proszenie 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**

**6 grudnia 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
<b>RAZEM</b>			Suma kwot

**Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 640 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat** przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 3 grudnia 2024 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 740 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

<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>20241206TOK</b>		
<b>DANE ODBIORCY:</b>	Nazwa		
	Ulica		NIP
	Kod	Miejscowość	Telefon
	E-mail do otrzymania 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 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](mailto:do@presscom.pl). Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

\_\_\_\_\_  
Data, pieczęćka, podpis