



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*

20 marca 2026 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 20 marca 2026 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.szkolenia.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:
szkolenia.administracjapubliczna.pl](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl)



HARMONOGRAM SZKOLENIA ONLINE

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

Prowadzenie: Jowita Kalajew

20 marca 2026 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. 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 inną aplikację.

**KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE ONLINE****„Telefoniczna obsługa klientów w urzędzie -
trudne sytuacje, radzenie sobie ze stresem i agresją, asertywność”**

Prowadzenie: Jowita Kalajew

20 marca 2026 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 **690 zł** i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 17 marca 2026 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 790 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, pieczęć, 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: 20260320TOK		
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, pieczęć, podpis