

Nazwa kursu*	PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY - skuteczna komunikacja z trudnym klientem
Adresaci szkolenia	Pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy, którzy mają bezpośredni kontakt z osobami bezrobotnymi, poszukującymi pracy
Cel szkolenia	Nabycie wiedzy i umiejętności istotnych w codziennej komunikacji z klientem urzędu pracy. Przygotowanie uczestników do stosowania metod i narzędzi uwzględniających trudne sytuacje i problemy w obsłudze klienta oraz sposoby radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych.
Tematyka	1. O sztuce porozumiewania się. - Dlaczego komunikacja ma znaczenie? - Skuteczne porozumiewanie się. - Budowanie relacji i dialogu. - Błędy w komunikacji. - Słowa mają moc. 3. Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie pracy. - Analiza przyczyn, które mogą wpływać na zachowanie Klienta i podejmowane przez niego decyzje. - Praca na zmianie postaw klienta. - Obsługa a wizerunek urzędu. 3. Radzenie sobie z trudnych sytuacjach związanych z obsługą klienta. - Kryzysowe sytuacje w komunikacji. - Skąd się biorą trudni klienci? - Kto to jest trudny klient i kto nim na pewno nie jest?
Prowadzący	Anna Sarczyńska – licencjonowany doradca zawodowy, trener, wykładowca. Ekspert w Sektorowej Radzie ds. Kompetencji Sektora Komunikacji Marketingowej oraz w procesie diagnozy kompetencji osób długotrwale bezrobotnych. Specjalista ds. poradnictwa. Od ponad 17 lat związana z Publicznymi Służbami Zatrudnienia. Specjalizuje się m.in. diagnozie rynku pracy, planowaniu kariery, tworzeniu indywidualnych planów rozwoju, odkrywaniu talentów, komunikacji międzyludzkiej, przygotowaniu klientów do procesu rekrutacyjnego oraz szeroko pojętej pracy na zasobach i twórczym myśleniu.
Czas trwania szkolenia	4 godziny dydaktyczne szkolenia w formie video konferencji, konsultacje mailowe do 14 dni po szkoleniu, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, zaświadczenie ukończenia szkolenia
Termin szkolenia	16 lutego 2023r. godz. 9.00 – 12.15
Cena**	390 zł/osoba
Materiały szkoleniowe i organizacja szkolenia	Uczestnicy otrzymają przed szkoleniem elektroniczną wersję materiałów szkoleniowych oraz link aktywacyjny. Trener połączy się z grupą za pomocą łącza internetowego (video konferencja). W celu sprawnej realizacji szkolenia wymagany jest dostęp uczestników do komputerów wyposażonych w głośnik i mikrofon oraz stabilne łącze internetowe.

* Forma kształcenia realizowana zgodnie z § 22 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 652)

** Usługa zwolniona z podatku od towarów i usług na podstawie art. 43 ust. 1 pkt.26 lit.a) ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług Dz. U. z 2011r. Nr 177, poz.1054, z późn.zm