

Nazwa kursu*	Budowa pozytywnego wizerunku urzędu. Obsługa trudnego Klienta w Urzędzie Pracy - metodyka i skuteczne techniki postępowania wraz z uwzględnieniem podstawowych praw obywateli wynikających z Kodeksu Postępowania Administracyjnego
Adresaci szkolenia	Pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy
Cel szkolenia	Rozwijanie u pracowników powiatowych urzędów pracy kompetencji komunikacyjnych, budowanie wizerunku urzędu oraz nastawienia na pomoc klientowi w trudnych sytuacjach. Szkolenie adresowane jest do pracowników Urzędów Pracy, którym zależy na wysokiej jakości obsługi Klienta i nawiązaniu z nim dobrych relacji co wpłynie pozytywnie na wizerunek urzędu i postrzeganie publicznych służb zatrudnienia.
Tematyka	1. Budowa wizerunku urzędu pracy i jego wpływ na realizację podstawowych zadań z zakresu administracji publicznej. 2. Wizerunek urzędnika jako składowa wizerunku urzędu. 3. Zasada pierwszego wrażenia. 4. Komunikacja społeczna interpersonalna. 5. Zasady skutecznego przekazu i efektywnej komunikacji. 6. Postawy Klientów. 7. 7 typów programów postępowania Klientów. 8. Metodyka i skuteczne techniki postępowania z trudnym Klientem. - Jak radzić sobie z trudnym klientem - Praktyczne przykłady 9. Obywatel - podmiot czy przedmiot działania urzędu pracy? 10. Prawa obywateli w Urzędzie wynikające z KPA.
Prowadzący	Magdalena Dacyna - Kierownik działu Ewidencji, Świadczeń i Rejestracji z 20 letnim doświadczeniem zawodowym w PSZ. Z wykształcenia Doradca Zawodowy, od samego początku związana z Ewidencją i Rejestracją, czynnie rejestruje i obsługuje Klienta, praktyk w zakresie znajomości i stosowania przepisów Ustawy o promocji zatrudnienia i aktów wykonawczych do Ustawy, Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
Czas trwania szkolenia	5 godzin dydaktycznych szkolenia, konsultacje mailowe do 14 dni po szkoleniu, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, zaświadczenie ukończenia szkolenia
Termin szkolenia	24 lutego 2023r. godz. 9.00 – 13.15
Cena**	400,00 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. Po szkoleniu uczestnicy otrzymają Zaświadczenia zgodne z rozporządzeniem MEN.

* 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