

<b>Nazwa szkolenia</b>	<b>SKUTECZNA OBSŁUGA KLIENTA W CENTRUM AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ</b>
<b>Adresaci szkolenia</b>	Pracownicy CAZ zatrudnieni w Publicznych Służbach Zatrudnienia
<b>Cele szkolenia</b>	Rozwijanie u pracowników powiatowych urzędów pracy kompetencji komunikacyjnych i nastawienia na pomoc klientowi w trudnych sytuacjach oraz umiejętności właściwego rozwiązywania konfliktów. Szkolenie ma na celu wesprzeć pracowników w ich codziennej pracy, w poprawie jakości obsługi klienta, nawiązaniu z nim dobrych relacji co wpłynie pozytywnie na wizerunek urzędu i postrzeganie publicznych służb zatrudnienia.
<b>Tematyka szkolenia</b>	<p><b>1. To tylko rozmowa...czyli sprawna komunikacja z Klientami</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikat FUKO w praktyce</li> <li>- Czwooro uszu wg. Von Thuna - unikanie nieporozumień</li> </ul> <p><b>2. Konflikty</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definicja - czy coś dobrego może wyniknąć z konfliktu</li> <li>- Strategie radzenia sobie z konfliktem</li> <li>- Emocje w konflikcie</li> </ul> <p><b>3. Gotowość do zmian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motywacja</li> <li>- Wyznaczanie celów</li> <li>- Ustalenie IPD – tworzenie i modyfikowanie</li> <li>- Moja gotowość do zmian - w kontekście zmiany przepisów prawnych</li> </ul>
<b>Prowadzący</b>	<b>Izabela Szweda</b> - doświadczony trener, od ponad 20 lat związana z Publicznymi Służbami Zatrudnienia. Wieloletni pracownik CAZu, posiada doświadczenie zawodowe w pośrednictwie pracy, doradztwie zawodowym usługach EURES, zatrudnianiu cudzoziemców. Obecnie zatrudniona na stanowisku Kierownika Działu Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego. Absolwentka Akademii Ekonomicznej na kierunku menedżer w procesie zarządzania, Uniwersytetu SWPS na wydziale psychologia; ukończyła studia podyplomowe psychologia zachowań społecznych oraz wyzwania rynkowe dla pośrednictwa pracy, mediatorka, trenerka, pedagog, trener.
<b>Czas trwania szkolenia</b>	4 godziny dydaktyczne szkolenia w formie video konferencji, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, zaświadczenie ukończenia szkolenia, konsultacje mailowe do 14 dni po szkoleniu
<b>Termin szkolenia</b>	<b>28 listopada 2024r.</b> godz. 9.00 – 12.30
<b>Cena**</b>	<b>440 zł/osoba</b> 300 zł/os – cena promocyjna, w przypadku zgłoszenia min. 6 osób z jednego urzędu
<b>Materiały szkoleniowe i organizacja szkolenia</b>	Uczestnicy otrzymają przed szkoleniem elektroniczną wersję materiałów szkoleniowych i 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 § 23 Rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2023r. poz. 2175).

\*\* 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