

## **SZKOLENIA Z ZAKRESU PRACY Z KLIENTEM**

### **Organizacja pracy własnej i usprawnianie procesu obsługi klientów**

W programie m.in. zarządzanie czasem, wykorzystanie nawyków w organizacji pracy własnej, poprawne formułowanie celów, podejście do mnogości zadań, diagnozowanie sytuacji w kontaktach z klientem, indywidualne podejście a standaryzacja zachowań, efektywne działanie w pracy z klientem, proaktywność w obsłudze klienta.

### **Poprawne formy komunikacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym**

W programie m.in. komunikacja pisemna – zasady, najczęstsze błędy i nadużycia językowe, komunikacja bezpośrednia – werbalna i niewerbalna.

### **Komunikacja niewerbalna w obsłudze klientów**

W programie m.in. skuteczność komunikacji, kanały przekazu, komunikacja werbalna, kierunki i przekaz niewerbalny, mapy myśli i zachowań w komunikacji, porozumienie relacyjne, mowa ciała, proksemika w pracy.

### **Zarządzanie czasem**

W programie m.in.: zagadnienie presji czasu, style pracy a psychologia zarządzania czasem, poprawne formułowanie celu, metody planowania czasu, zarządzanie czasem własnym oraz we współpracy z innymi, strukturalizacja czasu, efektywność umysłowa a zarządzanie czasem, prokrastynacja.

### **Sposoby minimalizacji stresu w pracy zespołowej**

W programie m.in. reguły w komunikacji społecznej, funkcjonowanie w grupie, mechanizmy grupowe i ich uruchamianie.

### **Etykieta służbowa**

W programie m.in.: savoir – vivre w pracy, etykieta korespondencji, sztuka prowadzenia konwersacji, netykieta, faux pas w kontaktach służbowych, dress code urzędnika.

### **Komunikacja multimedialna**

W programie m.in.: podstawowe zasady tworzenia prezentacji multimedialnej, narzędzia i metody tworzenia prezentacji, tworzenie zaawansowanych prezentacji, przygotowywanie i wygłaszanie wzorcowych prezentacji multimedialnych.

### **Zasady tworzenia pozytywnego wizerunku organizacji**

W programie m.in.: rodzaje i typy wizerunku, najczęstsze błędy wizerunkowe, techniki kreowania pozytywnego wizerunku organizacji, warsztaty w zakresie tworzenia wizerunku organizacji.

## **Sztuka autoprezentacji, tworzenie prezentacji multimedialnych i zasady występów publicznych**

W programie m.in. kreowanie własnego wizerunku pod kątem celu spotkania, efekt pierwszego wrażenia, mowa ciała, stres pozytywny przy prowadzeniu prezentacji, audytorium jako wskaźnik wystąpienia publicznego, savoir-vivre w przekazie informacji, budowanie struktury wystąpienia, zarządzanie czasem podczas wystąpienia, metody skutecznej prezentacji przekazywanych treści, zasady tworzenia prezentacji wg wskazówek efektywnego odbioru.

## **Praca z trudnym klientem pomocy społecznej**

W programie m.in.: metody pracy, elementy mediacji, rola kontraktu socjalnego, techniki komunikacji i współpracy, rola empatii i asertywności, reagowanie na trudne sytuacje – studium przypadków, warsztat zachowań.