

Obsługa Klienta w Administracji Publicznej - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej.

Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Miejsce	Cena
2026-09-24	2026-09-25	Szkolenie online	1290.00 zł
2026-09-24	2026-09-25	Gdańsk	1390.00 zł
2026-09-24	2026-09-25	Kraków	1390.00 zł
2026-10-15	2026-10-16	Szkolenie online	1490.00 zł
2026-10-15	2026-10-16	Wrocław	1590.00 zł
2026-10-15	2026-10-16	Katowice	1590.00 zł
2026-11-18	2026-11-19	Szkolenie online	1490.00 zł
2026-11-18	2026-11-19	Warszawa	1590.00 zł
2026-11-18	2026-11-19	Kraków	1590.00 zł
2026-12-17	2026-12-18	Poznań	1590.00 zł
2026-12-17	2026-12-18	Szkolenie online	1490.00 zł
2026-12-17	2026-12-18	Gdańsk	1590.00 zł
2027-01-25	2027-01-26	Szkolenie online	1490.00 zł
2027-01-25	2027-01-26	Wrocław	1590.00 zł
2027-01-25	2027-01-26	Katowice	1590.00 zł
2027-02-15	2027-02-16	Szkolenie online	1490.00 zł
2027-02-15	2027-02-16	Poznań	1590.00 zł
2027-02-15	2027-02-16	Gdańsk	1590.00 zł
2027-03-15	2027-03-16	Szkolenie online	1490.00 zł
2027-03-15	2027-03-16	Warszawa	1590.00 zł
2027-03-15	2027-03-16	Kraków	1590.00 zł
2027-04-05	2027-04-06	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-04-05	2027-04-06	Szczecin	1690.00 zł
2027-04-05	2027-04-06	Wrocław	1690.00 zł
2027-05-17	2027-05-18	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-05-17	2027-05-18	Poznań	1690.00 zł
2027-05-17	2027-05-18	Katowice	1690.00 zł
2027-06-10	2027-06-11	Warszawa	1690.00 zł
2027-06-10	2027-06-11	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-06-10	2027-06-11	Gdańsk	1690.00 zł
2027-07-08	2027-07-09	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-07-08	2027-07-09	Wrocław	1690.00 zł

2027-08-30	2027-08-31	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-08-30	2027-08-31	Szczecin	1690.00 zł
2027-08-30	2027-08-31	Kraków	1690.00 zł
2027-09-27	2027-09-28	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-09-27	2027-09-28	Poznań	1690.00 zł
2027-09-27	2027-09-28	Katowice	1690.00 zł
2027-10-21	2027-10-22	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-10-21	2027-10-22	Wrocław	1690.00 zł
2027-10-21	2027-10-22	Warszawa	1690.00 zł
2027-11-29	2027-11-30	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-11-29	2027-11-30	Gdańsk	1690.00 zł
2027-12-06	2027-12-07	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-12-06	2027-12-07	Kraków	1690.00 zł
2027-12-06	2027-12-07	Warszawa	1690.00 zł

Grupa docelowa:

Głównym celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji komunikacyjnych i psychologicznych pracowników Administracji Publicznej na polu relacji z trudnym, wymagającym lub sprawiającym kłopoty klientem. Dodatkowo uczestnicy treningu zapoznają się ze sposobami radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach oraz asertywnego reagowania na manipulacje i próby wyprowadzenia z równowagi ze strony rozmówcy.

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy:

- pracowników jednostek administracji publicznej,
- kadrę kierowniczą wszystkich szczebli zarządzania w jednostkach sektora publicznego,
- specjalistów dbających o wizerunek instytucji publicznych,
- wszystkie osoby zainteresowaną omawianą podczas szkolenia tematyką.

Cel szkolenia:

Proponowane szkolenie ma charakter warsztatowy i ma na celu udoskonalenie i rozwinięcie umiejętności obsługi klienta. Uczestnicy podczas licznych ćwiczeń, scenek z użyciem kamery video będą mogli poszerzyć swoje umiejętności efektywnego komunikowania się z klientem, rozwiązywania jego problemów, diagnozowania trudnych sytuacji i radzenia sobie z nimi. Praca z klientami wymaga szczególnego czasem niekonwencjonalnego podejścia - nie tylko nastawienia na rozwiązywanie problemów, ale też umiejętności radzenia sobie z trudnymi emocjami.

Główne cele szkolenia:

Udoskonalenie umiejętności radzenia sobie z wymagającymi klientami.

Uświadomienie znaczenia budowania wizerunku jednostek administracji publicznej poprzez profesjonalną obsługę.

Wypracowanie technik, dzięki którym klient będzie się czuł traktowany indywidualnie.

Poznanie typologii trudnych klientów i metod postępowania z nimi.

Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych.

Rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami.

Wzmocnienie umiejętności radzenia sobie ze stresem.

Rozwinięcie technik asertywności w kontakcie z klientem.

Realizacja materiału będzie odbywała się w trybie warsztatowym w następującym ujęciu: 20% czasu będzie przeznaczonych na część teoretyczną a 80% na realizację ćwiczeń, dyskusji, analizę studiów przypadków przygotowanych na podstawie sytuacji, z którymi pracownicy administracji publicznej spotykają się w codziennej pracy.

Korzyści dla uczestników:

Nabycie umiejętności praktycznego zastosowania żelaznych zasad obsługi klienta.
Udoskonalenie umiejętności komunikacyjnych niezbędnych do profesjonalnej obsługi klienta.
Utrwalenie umiejętności aktywnego słuchania i poznanie barier komunikacyjnych.
Podniesienie świadomości roli oraz wpływu jakości obsługi klienta na wizerunek instytucji.
Zwiększenie umiejętności diagnozowania potrzeb Klientów.
Nabycie umiejętności rozpoznawania typów klienta i porozumiewania się z każdym z nich.
Udoskonalenie sposobów zachowania w trudnych sytuacjach z klientem.
Nauczenie się zachowań asertywnych ważnych ze względu na obsługę klienta.
Nauczenie się posługiwania komunikatem „Ja” niezbędnym do wyrażania własnych emocji.
Podniesienie umiejętności radzenia sobie ze stresem i emocjami, szczególnie w trudnych sytuacjach z klientem.

Metodologia:

Szkolenie stacjonarne

Zajęcia są prowadzone metodą warsztatową opartą na aktywizacji uczestników szkolenia poprzez pracę w małych grupach, dyskusje na forum grupy oraz ćwiczenia, studia przypadków, scenki rodzajowe, pracę indywidualną, symulacje i mini- wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną. Przedmiotem zajęć są realne trudności uwzględniające specyfikę danej branży oraz potrzeby i możliwości osób biorących udział w warsztatach. Uczestnicy uczą się poprzez doświadczenie ćwicząc różne sytuacje, mają możliwość konsultacji indywidualnych. Nauka poprzez kreatywność, elastyczność i osobiste doświadczenia jest najskuteczniejszą formą zdobywania nowych umiejętności.

DLACZEGO WARTO UCZESTNICZYĆ W SZKOLENIU ORGANIZOWANYM PRZEZ IIST?

- kompetentny wykładowca - praktyk;
- ciekawa forma prowadzenia zajęć;
- możliwość skorzystania z indywidualnych konsultacji po szkoleniu;
- udział w szkoleniach otwartych to dużo więcej niż poddanie się procesowi szkoleniowemu - to niepowtarzalna możliwość wymiany doświadczeń z ciekawymi, nierzadko inspirującymi ludźmi a także asumpt do nawiązania nowych, owocnych kontaktów zawodowych.

Szkolenie on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez IIST.

Program szkolenia:

1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW.

- Prezentacja trenera i uczestników warsztatów.
- Omówienie głównych elementów warsztatów.

2. NAJWAŻNIEJSZE REGUŁY I ZASADY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA.

-Jakość obsługi klienta w Urzędzie jak jest, a jak być powinno?

-Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów w Urzędzie nie wiele trzeba, aby nasza wiarygodność była niepodważana.

-Rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi - sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.

3. BUDOWANIE POZYTYWNYCH RELACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

-Nastawienie fundament pozytywnych relacji.

-Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?

-Elastyczność w kontaktach z klientami - pamiętaj wszystko ma swoje granice.

-Metoda Super: Skuteczność, Upewnianie, Prezentacja, Empatia, Reakcja.

4. PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA.

-Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta w Urzędzie.

-Typologia trudnych klientów.

-Osobowościowa geneza trudnego klienta.

-Style zachowań klientów.

-Procesy decyzyjne klientów rola wartości, potrzeb i dążeń.

-Sposoby postępowania z różnymi klientami w Urzędzie.

5. PODSTAWY PRAWIDŁOWYCH RELACJI INTERPERSONALNYCH W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

-Trafne spostrzeganie i ocena innych.

-Fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:

o Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji).

o Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji).

o Prezentacja rozwiązania zgodnie z uprawnieniami Urzędu (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie).

o Reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe).

o Zamknięcie kontaktu (techniki zamknięcia, reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).

6. MANIPULACJE ZE STRONY KLIENTÓW W URZĘDZIE - ROZPOZNAWANIE I PRZECIWDZIAŁANIE.

-Istota manipulacji i perswazji.

-Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację.

-Technika dostrajania i prowadzenia.

-Moc i magia słowa.

-Celowość nieprzestrzegania regulaminów przez klientów □□ zestaw praktycznych wskazówek dla pracowników Urzędu.

7. TRUDNE SYTUACJE W KONTAKTACH Z KLIENTAMI W URZĘDZIE.

-Diagnoza zarzutów klienta.

-Geneza sytuacji trudnych czyli jak działać, gdy klient wie lepiej.

-Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych.

-Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń klienta.

-Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami.

-Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.

-Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu.

8. ETAPY ROZWIĄZYWANIA ZASTRZEŻEŃ ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW.

-Identyfikacja problemu klienta:

o Sytuacja z klientem zdenerwowanym.

o Sytuacja z klientem roszczeniowym.

o Sytuacja z klientem aroganckim i krzyżącym.

o Sytuacja z klientem, który wie lepiej.

-Ustalanie celu działania.

-Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań.

-Wdrożenie rozwiązań.

9. ROZŁADOWYWANIE SYTUACJI I USPOKAJANIE ZDENERWOWANEGO KLIENTA.

-Zarzuty, uwagi, ataki i obiekcje klienta jak podchodzimy do nich zwykle (konfrontacja), a jak należy to robić.

-Podstawowe metody rozładowywania napięcia i uspokajania zdenerwowanego rozmówcy.

-Techniki przekonywania klienta, że mimo iż pracujemy w Urzędzie, zrobimy wszystko, by mu pomóc.

-Metody budowania zrozumienia i zaufania.

10. SKUTECZNE TECHNIKI FINALIZACJI ROZMÓW Z KLIENTAMI.

-Technika trybu warunkowego.

- Technika drobnych alternatyw.
 - Technika połączona.
 - Technika pytań alternatywnych.
 - Technika oparta na zasadzie zgody domniemanej.
 - Techniki negocjacyjne w ramach strategii WIN-WIN.
11. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE.

Informacje organizacyjne:

Harmonogram zajęć: Szkolenie stacjonarne

- szkolenie trwa 2 dni (16h)
- zajęcia odbywają się w godzinach 10.00-18.00 pierwszego dnia oraz 09.00- 17.00 drugiego dnia
- ze względu na warsztatową formę szkolenia maksymalna liczba uczestników to 15 osób
- w programie szkolenia przewidziane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad

Harmonogram zajęć: Szkolenie Online

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.00-15.00 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz.09:00-10.30-szkolenie
Godz.10:30 -10.40 -przerwa
Godz. 10.40-12.00 -szkolenie
Godz.12.00-12.15 -przerwa
Godz.12:15-13.30 -szkolenie
Godz.13.30-13.40 -przerwa
Godz.13.40-15.00 -szkolenie

Dzień II

Godz.09:00-10.30-szkolenie
Godz.10:30 -10.40 -przerwa
Godz. 10.40-12.00 -szkolenie
Godz.12.00-12.15 -przerwa
Godz.12:15-13.30 -szkolenie
Godz.13.30-13.40 -przerwa
Godz.13.40-15.00 -szkolenie

Inwestycja:

Szkolenie stacjonarne

1690.00 zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]

- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST
- oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

Cena szkolenia wraz z zakwaterowaniem:

- Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **2240 zł netto (+23% Vat)**
- Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 2-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **2120 zł netto (+23% Vat)**

Szkolenie on-line

1590.00 zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu on-line,
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
- renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej),
- konsultacje poszkoleniowe
- 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST.

Zgłoszenie:

Aby zgłosić chęć uczestnictwa w szkoleniu organizowanym przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST należy wypełnić formularz zgłoszenia, a następnie po jego uzupełnieniu odesłać faksem (61 666 15 66) lub mailem (biuro@iist.pl) albo wypełnić [formularz zgłoszenia online](#). Na podstawie przesłanych informacji skontaktujemy się z Państwem, aby potwierdzić Państwa uczestnictwo w wybranym wydarzeniu oraz przekazać pozostałe informacje organizacyjne.

Kontakt:

KONTAKT Z ORGANIZATOREM



**Międzynarodowy Instytut
Szkoleń Specjalistycznych**

Jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37

60-750 Poznań

tel.(61) 307 01 49

fax. (61) 666 15 66

e-mail biuro@iist.pl

www.iist.pl

Zachęcamy do współpracy z Międzynarodowym Instytutem Szkoleń Specjalistycznych IIST, ponieważ:

- dążymy do spełnienia wszystkich potrzeb naszych Klientów w zakresie najwyższych standardów szkoleniowych;
- oferujemy niedrogie i autorskie szkolenia, dostarczane przez profesjonalnych trenerów;
- realizujemy szkolenia w kameralnych grupach aby zagwarantować Państwu możliwość zdobycia cennej i praktycznej wiedzy na podstawie interesujących warsztatów i ćwiczeń;
- nieustannie ulepszamy sprawdzone metody dydaktyczne podnoszących jakość oferowanych usług;
- podczas szkoleń wprowadzamy motywującą atmosferę gwarantującą osiągnięcie wysokich wyników;
- uczestnikom naszych warsztatów i seminariów oferujemy profesjonalne doradztwo oraz bezpłatne konsultacje poszkoleniowe.



Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37, 60-750 Poznań
tel. 61/3070149 fax. 61/6661566
biuro@iist.pl, NIP 777-315-06-27
www.iist.pl

