

SKOLENIE E-LEARNINGOWE nr 14

NOWE SZKOLENIE DLA DORADCÓW KLIENTA, POŚREDNIKÓW ORAZ DORADCÓW ZAWODOWYCH, INSTRUMENTÓW I USŁUG RYNKU PRACY, SPECJALISTÓW DS. ROZWOJU ZAWODOWEGO, REJESTRACJI, EWIDENCJI :

„JAK PRACOWAĆ Z KLIENTEM TRUDNYM – OBSŁUGA KLIENTA W TYM OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I CUDZOZIEMCÓW. PRACA DORADCY KLIENTA W RELACJI GOSZCZENIA, NARZEKANIA. RELACJA OPARTA NA ROZWIĄZANIACH. WYZNACZANIE CELÓW, IPD JAKO NARZĘDZIE WSPIERAJĄCE PRACĘ DORADCY KLIENTA. WYPALENIE ZAWODOWE”

SZKOLENIE DOTYCZY - metody uzyskiwania efektywnej pracy z klientem. jak pracować z klientem trudnym, pracy doradcy klienta w relacji goszczenia, narzekania. relacja oparta na rozwiązaniach. wyznaczanie celów, IPD jako narzędzie wspierające pracę doradcy klienta, kompleksowej obsługi trudnego klienta, roli doradcy klienta, obsługi osób w tym niepełnosprawnych, kultury osobistej. Ponadto komunikacja interpersonalna, walka ze stresem i wypaleniem zawodowym. w ramach warsztatu: nowe metody obsługi trudnego klienta (komunikacja – klient – petent), techniki motywacji, zasady skutecznej rozmowy, błędy komunikacyjne, usprawnienia komunikacyjne, analiza i przyczyny braku motywacji, jak uniknąć wypalenia zawodowego – case study oraz trudni klienci a nowoczesne metody komunikacji i perswazji. Promocji i usług rynku pracy

PROGRAM SZKOLENIA

- Rola pracownika urzędu w procesie obsługi klienta.
- Znaczenie umiejętności komunikacyjnych w skutecznym rozwiązywaniu spraw klienta.
- Budowanie wizerunku własnego i urzędu od pierwszego kontaktu z klientami.
- Specyfika świadczonych usług
- etapy i techniki obsługi klienta
- Orientacja na potrzeby klienta- rozpoznawanie potrzeb klientów.
- Znajomość i umiejętne przedstawianie oferty.
- Nowe metody uzyskiwania efektywnej pracy z klientem w 2021 roku.
- Specyfika świadczonych usług , etapy i techniki obsługi klienta
- Znajomość i umiejętne przedstawianie oferty. Wykorzystywanie miejsca i czasu prowadzonej rozmowy.
- Dobór stylów prowadzenia obsługi Umiejętne zamknięcie procesu obsługi klienta
- Metody i modele pracy z klientem indywidualnym.
- Trudne sytuacje w relacjach z klientem, Umiejętność radzenia sobie z „trudnym klientem”, jakie techniki zastosować wobec osoby krzykliwej, agresywnej, rozemocjonowanej, roszczeniowej, często używających wulgaryzmów. Ustalenie ewentualnych standardów obsługi klienta
- Orientacja na potrzeby klienta – rozpoznawanie potrzeb klientów, planowanie rozwoju zawodowego – co powinien wiedzieć doradca klienta i jak to dokumentować
- Nowe podejście doradcy klienta do aktywizacji klientów urzędu pracy mających różne oczekiwania względem urzędu. Metody doradcze dostosowane do zasobów, kompetencji
- Indywidualny Plan Działania w świetle nowych przepisów: zaplanowanie działań na cały okres realizacji, minimalny i maksymalny okres realizacji IPD, data rozpoczęcia IPD, a możliwości wcześniejszej aktywizacji
- Indywidualny Plan Działania – planowanie i realizacja, Dokumentowanie realizacji poszczególnych etapów, Modyfikacja IPD, Monitorowanie Indywidualnego Planu Działania, Rola i znaczenie współpracy między poszczególnymi specjalistami rynku w realizacji ścieżki aktywizacji zawodowej zgodnie z IPD. Problemy i trudności w realizacji IPD.

Proponujemy do wyboru dwie opcje cenowe:

- **300 zł / osoba – cena zawiera: dostęp do materiałów on-line, możliwość konsultacji z trenerem, przeprowadzenie testu, obsługę administracyjną szkolenia, zaświadczenie.**
- **390 zł / osoba – cena zawiera dostęp do materiałów on-line, tym wykłady on- Line, możliwość konsultacji z trenerem, przeprowadzenie testu, obsługę administracyjną szkolenia, zaświadczenie.**

Wypełniony i podpisany formularz (skan) proszę przesłać na adres:

biuro@i-consulting.com.pl lub faxem pod nr: (32) 771 61 13 wew. 13

kontakt telefoniczny: (32) 771 61 13 do 14 lub 506 141 045