

**SZKOLENIE E-LEARNINGOWE**

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

**„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. WYKORZYSTANIE DORADZTWA ZAWODOWEGO W OBSŁUDZE KLIENTÓW PUP, WYPALENIE ZAWODOWE”**

**SZKOLENIE DOTYCZY** - metody uzyskiwania efektywnej pracy z klientem, jak pracować z klientem trudnym, obsługi osób, 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, nowych kompetencji, roli doradcy klienta indywidualnego oraz doradcy klienta instytucjonalnego, przygotowywania IPD, nabycia umiejętności przygotowywania indywidualnych planów działania, realizacji i modyfikacji tych planów, przeprowadzenia bilansu kompetencji.

### **PROGRAM SZKOLENIA**

- Nowe metody uzyskiwania efektywnej pracy z klientem
- Praca doradcy klienta relacja oparta na wiązaniach. Wyznaczanie celów
- 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
- Znajomość i umiejętne przedstawianie oferty. Wykorzystywanie miejsca i czasu prowadzonej rozmowy.
- Dobór stylów prowadzenia obsługi Umiejętne zamknięcie procesu 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
- Doradca klienta indywidualnego i doradca klienta instytucjonalnego – cechy osoby zajmującej się obsługą klienta,
- Zasady właściwej komunikacji z klientem urzędu pracy.
- Rozpoznanie potrzeb lokalnego rynku pracy – potrzeby pracodawców.
- Orientacja na potrzeby klienta- rozpoznawanie potrzeb klientów w tym osób niepełnosprawnych
- 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.
- Przeprowadzenia bilansu kompetencji w określeniu słabych i mocnych stron osoby,
- Rozpoznanie potencjału i możliwości osób chcących wracać na rynek pracy, podnoszących i zmieniających kwalifikacje,
- Jak efektywnie rozmawiać z klientem PUP przez doradcę klienta

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.**