

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 :

„NOWOŚCI W OBSŁUDZE KLIENTA W ASPEKCIE PANDEMII I USTAWY O PROMOCJI (...) – JAK PRACOWAĆ Z KLIENTEM TRUDNYM. NOWE FORMY I NARZĘDZIA WSPARCIA KLIENTÓW URZĘDU PRACY DORADCA KLIENTA, DORADCA INSTYTUCJONALNY –EFEKTYWNOŚĆ DZIAŁAŃ. OBSŁUGA ELEKTRONICZNA”

SZKOLENIE DOTYCZY - nowości w obsłudze klienta w aspekcie i ustawy o promocji (...), nowych form i narzędzi wsparcia w klientów Urzędu Pracy w oraz roli doradcy klienta i doradcy instytucjonalnego –efektywność działań. Ponadto wykorzystania usług elektronicznych w obsłudze klienta PUP oraz pracodawcy, obsługi klienta pup, roli i zadań urzędów pracy. Ponadto wykorzystanie usług elektronicznych, on-line w obsłudze bezrobotnych oraz pracodawców z dokumentacją . jak pracować z klientem trudnym, pracy doradcy klienta w relacji goszczenia, narzekania. relacja oparta na rozwiązaniach. wyznaczanie celów, zasady skutecznej rozmowy, błędy komunikacyjne, usprawnienia komunikacyjne.

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.
- 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.
- nowości w obsłudze klienta w aspekcie i ustawy o promocji (...),
- nowych form i narzędzi wsparcia w klientów Urzędu Pracy w oraz roli doradcy klienta i doradcy instytucjonalnego – efektywność działań.
- wykorzystania usług elektronicznych w obsłudze klienta PUP oraz pracodawcy, obsługi klienta pup, roli i zadań urzędów pracy.
- wykorzystanie usług elektronicznych, on-line w obsłudze bezrobotnych oraz pracodawców z dokumentacją do refundacji.
- współpracy z pracodawcami, praktycznych umiejętności w zakresie kontaktu z pracodawcami i innymi instytucjami, aktywizacji klientów urzędów pracy, pomocy pracodawcy w rekrutacji pracowników
- wsparcia instytucjonalnego oraz reagowania na nowe potrzeby rynku pracy i pracodawców.

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