

## **SZKOLENIE E-LEARNINGOWE nr 4**

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

### **„NOWE METODY UZYSKIWANIA EFEKTYWNEJ PRACY Z KLIENTEM. PRACA DORADCY KLIENTA RELACJA OPARTA NA ROZWIĄZANIACH. WYZNACZANIE CELÓW, IPD JAKO NARZĘDZIE WSPIERAJĄCE PRACĘ DORADCY KLIENTA. NOWE FORMY WSPARCIA I AKTYWIZACJI, WSPÓŁPRACA W CAZ, TECHNIKI NEGOCJOWANIA Z PRACODAWCAMI”**

**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 – klient), 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.**

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

[biuro@i-consulting.com.pl](mailto: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