



Wojewódzki  
Urząd  
Pracy  
w Krakowie

Gospodarstwo Pomocnicze  
Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie  
Małopolski Ośrodek Szkoleniowy

30-107 Kraków, Plac na Stawach 1, tel. 012/430 03 06; fax. 012/430 04 19; e-mail: [mos@wup-krakow.pl](mailto:mos@wup-krakow.pl)

## Tytuł

### Profesjonalna obsługa klienta Powiatowego Urzędu Pracy

## Cel szkolenia

Doskonalenie jakości procesu obsługi klienta – budowanie wizerunku profesjonalnej instytucji publicznej

## Bloki tematyczne

### Psychologia relacji z klientem – aspekty teoretyczne i praktyczne

- a) psychologia kontaktu z klientem
- b) budowanie relacji – identyfikacja oczekiwań klientów
- c) zasady i standardy profesjonalnej obsługi klienta i skutecznej komunikacji -
- d) podstawowe typy osobowości klientów i interpretacja zachowań klienta
- e) analiza motywów kierujących zachowaniem klienta
- f) techniki radzenia sobie z osobą zachowującą się agresywnie i manipulacyjnie
- g) elementy zachowania agresywnego – przyczyny, motywy, czynniki frustracji
- h) obsługa klienta agresywnego – sposoby i metody „pacyfikacji” działań agresywnych

### Kształtowanie wizerunku profesjonalnej instytucji publicznej

- a) komunikacja werbalna
- b) komunikacja niewerbalna
- c) znaczenie pierwszego kontaktu w relacjach z klientami
- d) umiejętność prowadzenia rozmów
- e) etyka i kompetencje zawodowe urzędnika – aspekty prawne i kompetencje „miękkie”
- f) czynniki zewnętrzne i wewnętrzne wpływające na poziom etyczny instytucji.
- g) narzędzia podnoszące poziom etyczny instytucji publicznej
- h) kodeks postępowania etycznego urzędnika – założenia, znaczenie w kształtowaniu działań profesjonalnych
- i) etyka w administracji a problem korupcji – identyfikacja zjawisk korupcyjnych, odpowiedzialność moralna i prawna.
- j) protokół dyplomatyczny w UE
- k) powitanie, przedstawianie się, tytułowanie
- l) elegancja korespondencji (zasady używania wizytówek i zaproszeń)

## Stosowane metody szkoleniowe

wykład, prezentacja, ćwiczenia, metoda inscenizacji, case study, metoda twórczej dyskusji, praca zespołowa i w grupach

## Prowadzący

Dr nauk ekonomicznych - doświadczony trener - autor i współautor licznych projektów szkoleniowych i edukacyjnych, głównie dla kadry menedżerskiej średniego i wyższego szczebla. Specjalista z zakresu administracji samorządowej, zarządzania publicznego i doskonalenia zasobów ludzkich. Posiada doświadczenie praktyczne uzyskane zarówno w administracji samorządowej, jak i sektorze prywatnym.

## Uczestnicy

Szkolenie adresowane jest do pracowników Powiatowych Urzędów Pracy

## Termin / Miejsce

12/13.08.2010r.\*

Kraków, Hotel Cracovia\*\*\*

## Cena

1190zł\* – cena obejmuje udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, zaświadczenia, nocleg, wyżywienie oraz serwis kawowy.

\*możliwość przeprowadzenia szkolenia jednodniowego u Klienta lub szkolenia wyjazdowego dwudniowego dla pracowników urzędu. Cena do uzgodnienia.

## Opiekun szkolenia

Ewa Emilewicz; e-mail: [eeemi@wup-krakow.pl](mailto:eeemi@wup-krakow.pl); tel./ fax. (0-12) 430 04 19