

Tytuł**Kształtowanie potencjału i organizacji pracy własnej z uwzględnieniem zagadnień związanych z zarządzaniem czasem i sztuką komunikacji przez pracowników PUP i pracowników JST****Cel szkolenia**

Doskonalenie umiejętności zarządzania i organizacji pracy własnej, poprawa efektywności komunikacji z klientem zewnętrznym, jak i w ramach struktury organizacyjnej instytucji.

Bloki tematyczne

1. Potencjał i organizacja pracy własnej- metody techniki i narzędzia
 - Zarządzanie czasem- specyfikacja oraz sposoby usprawnienia procesów pracy
 - Metody zarządzania czasem
 - Planowanie czasu za pomocą metody ALPEN
 - Kwadrat Eisenhowera
 - Plan dnia- praktyczne aspekty planowania i weryfikacji planu
 - Zalety zarządzania czasem - aspekty praktyczne
 - Czynniki wpływające na brak czasu czyli tzw. „złodzieje czasu”
2. Celowe działanie a aktywne niedziałanie- efektywna komunikacja i zarządzanie emocjami
 - Umiejętności określania priorytetów- rozróżnienia działań ważnych i kluczowych w pracy
 - Komunikacja interpersonalna w urzędzie
 - Zwalczanie negatywnego nastawienia w wykorzystanie siły tkwiącej w emocjach
3. Proces obsługi klienta- aspekty jakości i budowania wizerunku profesjonalnej instytucji
 - Symulacje sytuacji obsługi klientów – identyfikacja sytuacji konfliktowych, radzenie sobie z trudnymi klientami
 - Techniki radzenia sobie z presją i manipulacją
 - Autoprezentacja , planowanie i formy prezentacji,
 - Reguły wywierania wpływu

Stosowane metody szkoleniowe

Wykład, prezentacja, case studiem, trening, ćwiczenia, praca zespołowa, metoda inscenizacji.

Prowadzący**Marek Lenart** - dyplom ukończenia studiów - Akademii Górniczo-Hutniczej im. St. Staszica Krakowie, Wydział Zarządzania, kierunek Zarządzanie i Marketing. Wieloletni wykładowca-Katedra Zarządzania Kadrami AGH. Członek Stowarzyszenia Trenerów Zarządzania MATRIK. Autor i współautor licznych projektów szkoleniowych i edukacyjnych, głównie dla kadry menedżerskiej średniego i wyższego szczebla. Specjalista z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, marketingu oraz sprzedaży. Posiada doświadczenie praktyczne uzyskane zarówno w administracji samorządowej, jak i sektorze prywatnym.**Uczestnicy**

Szkolenie adresowane jest do pracowników PUP i pracowników JST

Termin / Miejsce2-3 września 2010r. Pensjonat **Willa Szarotka** ; Kluszkowce; www.kluszkowce.pl**Cena****890,00zł**, cena obejmuje udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, zaświadczenia, serwis kawowy, wyżywienie, nocleg**Opiekun szkolenia:****Ewa Emilewicz**; e-mail: eemi@wup-krakow.pl; tel./ fax. (0-12) 430 04 19