



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

Tytuł

Profesjonalna obsługa trudnego klienta

Cel szkolenia

Przygotowanie do prawidłowej obsługi klientów.

Rezultaty/ korzyści

Nabycie wiedzy i umiejętności z zakresu kształtowania właściwych relacji z Klientami PUP (bezrobotnymi, pracodawcami) w tym: określania i analizowania potrzeb Klienta, aktywnego słuchania, reagowania na zarzuty oraz zastrzeżenia, przyjmowania i udzielania krytyki, radzenia sobie z negatywnymi emocjami i stresem.

Bloki tematyczne

1. Pierwsze wrażenie w kontaktach z klientami
2. Reguły profesjonalnej obsługi klienta
3. Rozmowa z klientem
4. Specyfika rozmów telefonicznych
5. Reagowanie na zastrzeżenia klientów
6. Asertywność w kontakcie z trudnym klientem

Stosowane metody szkoleniowe

Szkolenie ma charakter warsztatowy, prowadzone jest aktywnymi metodami angażującymi wszystkich uczestników zarówno podczas mini wykładów, ćwiczeń grupowych i indywidualnych, testów, dyskusji oraz scenek rodzajowych.

Prowadzący

Certyfikowany trener, specjalista – praktyk Publicznych Służb Zatrudnienia

Uczestnicy

Pracownicy PUP

Czas trwania

3 dni

Termin / Miejsce

6-8.10.2010, Kraków

Cena

1450,00 zł (w cenę wliczone są: zaświadczenia, materiały szkoleniowe, zakwaterowanie, wyżywienie)

Opiekun szkolenia

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