

# Standardy jakości obsługi interesantów w sądach powszechnych

## MIEJSCE:

Wskazane przez  
Zamawiającego

## DATA:

Wskazana przez  
Zamawiającego

## CENA:

- **3900 zł brutto**

(wersja stacjonarna)- cena  
obejmuje grupę do 50 osób\*

- **3500 zł brutto**

(wersja on-line)- cena obejmuje  
grupę do 100 osób

\* w cenę wliczono 15 sztuk  
materiałów (druk, długopis, notatnik), każda  
kolejna sztuka **6,5 zł brutto**

## DLA KOGO:

Dla zespołów i wydziałów, które pragną  
wzmocnić swoją wiedzę na temat najwyższy  
standardów obsługi interesantów.

## **Harmonogram**

1. Urzędnik jako wizytówka sądu - wizerunek własny i sądu
  - autoprezentacja, czyli budowanie pozytywnego wizerunku
  - zachowania niewłaściwe a preferowane i wzorcowe
  - świadomość siebie i własnych zachowań w kontakcie z interesantem

2. Okazywanie zainteresowania interesantowi – główne zasady
3. Rozpoznawanie potrzeb interesanta
  - komunikacja niewerbalna
  - przebieg pierwszego kontaktu z interesantem
4. Postawa urzędnika – zaangażowanie jako oznaka profesjonalizmu i życzliwości
5. Zastrzeżenia interesanta – specyficzne problemy urzędnika
  - prawidłowa postawa urzędnika
  - asertywność w rozmowie z interesantem
6. „Trudny klient”
  - charakterystyka profili interesantów
  - podłoża zachowań roszczeniowych, wzburzenia, agresji
7. Wiedza – oczekiwania interesanta
8. Dyskrecja – komfort interesanta podczas obsługi
9. Kontakt telefoniczny
10. Korespondencja e-mail
11. Metody wspomagające kontakt z klientem
  - psychologia komunikacji interpersonalnej
12. Savoir vivre w kontakcie z osobą niepełnosprawną
  - rodzaje niepełnosprawności i różnorodne potrzeby z nich wynikające



PeDaGo  
Rynek Główny 28  
31-010 Kraków  
tel: 12 341 61 77  
fax: 12 341 61 76  
kom: 534 301 352  
biuro@pedago.pl  
www.pedago.pl