

2021

Standardy jakości obsługi interesantów w sądach powszechnych

MIEJSCE:

Wskazane przez
Zamawiającego

DATA:

Wskazana przez
Zamawiającego

CENA:

- 3400 zł brutto
(wersja stacjonarna)
- 3100 zł brutto
(wersja on-line)

* 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