**Radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientem**

**- warsztaty dla sektora publicznego**

**14-16 października 2025 r.**

**Zakopane**

**Celem szkolenia** jest trening umiejętności radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientem. Jednym z ważnych zadań Urzędu jest satysfakcja klienta, na który mają wpływ wszyscy pracownicy. Skuteczna komunikacja, dobra atmosfera i profesjonalizm mają niebagatelnych wpływ na to jak jest obsługiwany klient. Nie zawsze jednak możemy zrobić dla klienta to czego oczekuje. Emocje, które wtedy się pojawią mogą utrudnić rzeczową rozmowę. Klientów nie zmienimy, możemy zmienić podejście do nich i nauczyć się technik radzenia sobie z ich obiekcjami, reagować asertywnie i lepiej regulować emocje.

**Cele szczegółowe:**

* Rozwijanie umiejętności profesjonalnej obsługi klienta.
* Trening technik radzenie sobie z trudnym klientem.
* Wypracowanie postawy asertywnej w kontakcie z klientem.
* Trening umiejętności regulowania emocji i radzenia sobie ze stresem.

**Korzyści:**

* Profesjonalny i pozytywny wizerunek Urzędu w oczach klientów.
* Wachlarz technik pozwalający lepiej radzić sobie z trudnymi sytuacjami.
* Większy komfort psychiczny w relacjach z trudnymi klientami.

**Program:**

1. **Zasady profesjonalnej obsługi jako profilaktyka sytuacji trudnych.**

Standardy w obsłudze klienta. **Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.** Nastawienie jako fundament pozytywnych relacji. Pożądane i niepożądane zachowania w kontakcie z klientem. Elastyczność w kontaktach z klientami.

1. **Skuteczna komunikacja z klientem.**

Model komunikacji. Narzędzia komunikacji. Blokady w komunikacji. Komunikacja dla porozumienia.

1. **Typologia klientów.**

Wskazówki rozpoznania typu klienta. Autodiagnoza własnego typu. Praktyczne wskazówki obsługi danego typu klienta.

1. **Radzenie sobie z zastrzeżeniami klientów.**

Odkrywanie potrzeb klientów. Umiejętność zadawania pytań. Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami budującymi relacje z klientem.

1. **Asertywne techniki radzenie sobie z trudnym klientem i klientem roszczeniowym.**

Asertywność jako alternatywa dla zachowań agresywnych i uległych. Radzenie sobie klientem napastliwym i przekraczającym granice. Techniki radzenia sobie z krytyką osobistą i urzędu. Asertywna odmowa, czyli jak odmawiać rzeczy niemożliwych pozostając w dobrym kontakcie z klientem i nie tracąc możliwości dalszej współpracy.

1. **Radzenie sobie z trudnymi emocjami i stresem.**

Rozumienie natury emocji. Źródła powstawania emocji. Identyfikacja „zapalnika” emocji. Wpływ emocji na działania i rezultaty. Konstruktywne i niekonstruktywne sposoby radzenia sobie ze stresem. Łagodzenie napięcia, użyteczne techniki w niespodziewanych sytuacjach oraz radzenia sobie ze stresem.

**Metody pracy:** szkolenia prowadzone jest w formie warsztatowej. Uczestnicy szkolenia biorą aktywny udział i ćwiczą na realnych sytuacjach, aby jak najszybciej i efektywniej implantowali zdobyte na szkoleniu umiejętności w codzienną praktykę.

**Trenerka: Katarzyna Majewska - psycholog, trener, menedżer.** Od 2000 roku pracuje jako trener szkoleń miękkich, od 2006 roku jako trener biznesu. Szkoli trenerów, menedżerów, urzędników, sprzedawców i przedstawicieli handlowych. Przeszkoliła setki osób z zakresu pracy zespołowej i budowania efektywnych zespołów, wspiera także menedżerów w zarządzaniu zespołami. Jest absolwentką psychologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Posiada certyfikat NLP – Practitioner wydany przez Instytut Miltona H. Eriksona z Berlina. Ukończyła Podyplomowe Studia z zakresu Coachingu w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Prowadzi szkolenia komercyjne i współfinansowane przez EFS (otwarte i zamknięte). Od 2011 roku jest kierownikiem ds. szkoleń wewnętrznych oraz trenerem zespołu szkoleniowców w sieci handlowej z branży FMCG, gdzie jej głównym zadaniem jest budowanie i rozwój zespołu szkoleniowców, rozwija ich umiejętności trenerskie oraz dba o przestrzeganie standardów pracy. Przy współpracy z firmami zewnętrznymi przygotowuje także szkolenia e-learningowe (w tym projekty grywalizacyjne) dla pracowników sklepów. Prowadzi także szkolenia dla kierowników sklepów oraz dla przyszłych właścicieli sklepów. Przeprowadziła szkolenia m.in. dla: Altadis Polska S.A, Przedsiębiorstwo Handlowe Arko Sp. z o.o, Arvato Services, Avans Centrum-Zachód Sp. z o.o., Bridgestone Poznań Sp. z o.o., Grene, Hart-Rol, Hellmann, INFOR Sp. z o.o., Worldwide Logistics Polska, Intermarche, Henkel, Hortino Zakład Przetwórstwa Owocowo-Warzywnego Leżajsk Sp. z o.o., Josera Polska Sp. Z o.o., JJ Power, Krzyżanowcy Sp. z o.o., Martin Bauer Sp. z o.o., Mlekovita, Nutricia Sp. z o.o., SCA PR Polska, Sitel Contact Center Outsourcing, Starsen Sp. z o.o., Tarczyński S.A, Trenkwalder & Partner Sp. z o.o., Wheelabrator Sp. z o.o, Wolters Kluwer, Żabka Polska S.A, Pomorski Urząd Wojewódzki, **Powiatowe Urzędy Pracy (Wolsztyn, Nowy Tomyśl, Śrem, Kamień Pomorski, Myślibórz, Lubin, Kołobrzeg, Świnoujście, Rawicz, Gostyń, Krosno Odrzańskie),** Ministerstwo Gospodarki, Urząd Marszałkowski w Łodzi, Urząd Gminy w Żukowie, Urząd Gminy Ujazd, Urząd Gminy Ładzice, Sąd Rejonowy w Elblągu.

**Harmonogram szkolenia:**

**I dzień – 14 października**

**godz. 16.00-19.00 – przyjazd i zakwaterowanie**

**godz. 19.00 – kolacja**

**II dzień – 15 października**

**godz. 08.00-09.00 – śniadanie**

**godz. 09.00-10.30 – szkolenie**

**godz. 10.30-10.45 – przerwa na kawę**

**godz. 10.45-12.15 – szkolenie**

**godz. 12.15-12.30 – przerwa na kawę**

**godz. 12.30-14.00 – szkolenie**

**godz. 14.00-15.00 – obiad**

**godz. 15.00-17.00 – szkolenie**

**godz. 17.00-20.00 - czas wolny**

**godz. 20.00 – kolacja**

**III dzień – 16 października**

**godz. 08.00-09.00 – śniadanie**

**godz. 09.00-10.30 – szkolenie**

**godz. 10.30-10.45 – przerwa na kawę**

**godz. 10.45-12.15 – szkolenie**

**godz. 12.15-12.30 – przerwa na kawę**

**godz. 12.30-14.00 – szkolenie**

**godz. 14.00-15.00 – obiad**

**godz. 15.00 – zakończenie szkolenia i wyjazd**

**Cena standardowa:** 2970 zł zw. VAT\*/osoba

Ceny zawierają: uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat, zakwaterowanie (2 noclegi w pokojach 2-osobowych), wyżywienie (14 października: kolacja, 15 października: śniadanie, przerwy kawowe, obiad, kolacja, 16 października: śniadanie, przerwy kawowe i obiad).

Uwaga: dopłata za pokój 1-osobowy wysokości 300 zł za dwa dni

**Cena bez zakwaterowania:** 1970 zł zw. VAT\*/osoba

Cena zawiera: uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat, obiady oraz przerwy kawowe w ciągu dwóch dni szkolenia tj. 15-16 października.

**Płatność**: 7 dni po szkoleniu, faktura zostanie wręczona uczestnikowi w ostatnim dniu szkolenia.

**Miejsce szkolenia:** Zakopane

**Referencje:**

****

|  |
| --- |
| FORMULARZ ZGŁOSZENIA**Radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientem - warsztaty dla sektora publicznego****14-16 października 2025 r.** |
| DANE DO FAKTURY VAT:Nazwa urzędu/instytucji: ………………………………………………………………………………………………………………………………………….Adres: ………………………………………………………………………………………………………………..…NIP: …………………………………………DANE UCZESTNIKÓW:1. Imię i nazwisko: …………………………………………………………………… stanowisko: ………………………………………………………
2. Imię i nazwisko: …………………………………………………………………… stanowisko: ………………………………………………………

Osoba do kontaktu: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………….Tel: …………………………………………………………….……… E-mail: ……………………………………………………………………………………… |
| WARUNKI UCZESTNICTWA: * Cena standardowa obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat, wyżywienie (od kolacji 14 października do obiadu 16 października), zakwaterowanie w pokojach 2-osobowych (za dopłatą 300 zł pokój 1-osobowy), przerwy kawowe w trakcie trwania szkolenia.
* Cena bez zakwaterowania obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat, obiad oraz przerwy kawowe w dniach 15-16 października.
* Niniejszy formularz ma formę umowy zawartej między Zgłaszającym a Go 2 win (organizator). Na 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia, organizator wyśle na podany przez Państwa e-mail, potwierdzenie szkolenia zawierające wszelkie informacja organizacyjne.
* W przypadku rezygnacji w czasie krótszym niż 7 dni przed szkoleniem pobierane jest 100% opłaty, bez względu na termin nadesłania formularza zgłoszeniowego. Zamiast zgłoszonej osoby w szkoleniu może wziąć udział inny pracownik urzędu/instytucji. Nieobecność na szkoleniu nie zwalnia z dokonania opłaty.
* W przypadku, gdy wykładowca z przyczyn losowych nie będzie mógł przeprowadzić zajęć w podanym terminie, Go 2 win (organizator) zastrzega sobie prawo zmiany terminu zajęć. Uczestnicy szkolenia wskazani przez osobę zgłaszającą zostaną niezwłocznie poinformowani o tym fakcie.
* Go 2 win wystawi fakturę za szkolenie i wręczy ją uczestnikowi w ostatnim dniu szkolenia. Płatność nastąpi po otrzymaniu faktury, w terminie 7 dni od zakończenia szkolenia.
* Zgadzam się na przetwarzanie danych zamieszczonych w niniejszym formularzu zgłoszeniowym, w celu aktywnego udziału w szkoleniu, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000) oraz na otrzymywanie od Go 2 win Anna Niedziółka, drogą elektroniczną na wskazane powyżej adresy e-mail, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2018 r. poz. 650 z poźn. zm), informacji organizacyjnych dotyczących tego szkolenia, niezbędnych do jego przeprowadzenia.
* Jestem świadomy/świadoma prawa do poprawiania, zmieniania i aktualizowania swoich danych, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej zwane "RODO") oraz zapoznałem/zapoznałam się z klauzulą informacyjną umieszczoną na stronie <http://www.szkolimynajlepiej.pl/klauzula-informacyjna/>
 |
| * **Proszę o wystawienie faktury na kwotę 2970 zł zw. VAT/osoba (CENA STANDARDOWA)**
* **Proszę o wystawienie faktury na kwotę 3270 zł zw. VAT/osoba (CENA ZA POBYT W POKOJU 1-OSOBOWYM)**
* **Proszę o wystawienie faktury na kwotę 1970 zł zw. VAT/osoba (CENA BEZ ZAKWATEROWANIA)**

  Oświadczamy, że akceptujemy warunki uczestnictwa w szkoleniu oraz zobowiązujemy się do zapłaty. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_podpis i pieczątka |

**OŚWIADCZENIE**

Oświadczamy, że nabyta od **Go 2 win Anna Niedziółka**, z siedzibą w Warszawie, przyul. Janinówka 11/50**,** NIP: 5371946381, usługa szkoleniowa**: Radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientem – warsztaty dla sektora publicznego,** która odbędzie się w dniach **14-16 października 2025 r. w Zakopanem**, mająca charakter usługi kształcenia zawodowego/przekwalifikowania zawodowego, jest finansowana ze środków publicznych:

a) w całości, zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11.03.2004 r. (Dz. U. z 2011 r. nr 177, poz. 1054 z późniejszymi zmianami)\*

lub

b) w co najmniej 70%, zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 701)\*

\*Prosimy zaznaczyć właściwą opcję a) lub b)

Miejsce, data Pieczątka i podpis

……………………………………………. ……….…………………………………………….