

## **SZKOLENIE E-LEARNINGOWE nr 10**

**NOWE SZKOLENIE DLA PRACOWNIKÓW URZĘDÓW PRACY-WSZYSTKIE DZIAŁY :**

### **„POZYSKIWANIE PRACODAWCÓW DO WSPÓŁPRACY - NOWY WIZERUNEK URZĘDU PRACY W ASPEKcie NOWYCH ZADAŃ URZĘDÓW PRACY. OBSŁUGA KLIENTA W PUP, USŁUGI ELEKTRONICZNE W OBSŁUDZE PRACODAWCÓW I BEZROBOTNYCH. ROLA MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH, TARGI, SOCIAL MEDIA, GIEŁDY W NOWOCZESNEJ AKTYWIZACJI KLIENTÓW PUP”**

**SZKOLENIE DOTYCZY** - pozyskiwania pracodawców do współpracy , nowy wizerunek PUP, obsłudze klienta w aspekcie wykorzystania usług elektronicznych w obsłudze klienta PUP oraz pracodawcy, obsługi klienta PUP, roli i zadań urzędów pracy. Ponadto wykorzystanie usług elektronicznych, on-line w obsłudze bezrobotnych oraz pracodawców z dokumentacją. Jak pracować z klientem trudnym, zasady skutecznej rozmowy, błędy komunikacyjne, usprawnienia komunikacyjne. Ponadto nowości w doręczeniach elektronicznych, doręczania aktów administracyjnych formy załatwiania spraw, dokumentów elektronicznych, podpisywania dokumentów, doręczeń, roli mediów społecznościowych, targi, social media, giełdy w nowoczesnej aktywizacji klientów PUP.

### **PROGRAM SZKOLENIA**

- Rola pracownika urzędu w procesie obsługi klienta.
- Znaczenie umiejętności komunikacyjnych w skutecznym rozwiązywaniu spraw klienta.
- Budowanie wizerunku własnego i urzędu od pierwszego kontaktu z klientami
- Orientacja na potrzeby klienta- rozpoznawanie potrzeb klientów.
- Znajomość i umiejętne przedstawianie oferty.
- Trudne sytuacje w relacjach z klientem, Umiejętność radzenia sobie z „trudnym klientem”, jakie techniki zastosować wobec osoby krzykliwej, agresywnej, rozemocjonowanej, roszczeniowej, często używających wulgaryzmów. Ustalenie ewentualnych standardów obsługi klienta
- Orientacja na potrzeby klienta – rozpoznawanie potrzeb klientów, planowanie rozwoju zawodowego – co powinien wiedzieć doradca klienta i jak to dokumentować
- Nowe podejście doradcy klienta do aktywizacji klientów urzędu pracy mających różne oczekiwania względem urzędu.
- Wykorzystania usług elektronicznych w obsłudze klienta PUP oraz pracodawcy, obsługi klienta pup, roli i zadań urzędów pracy.
- Wykorzystanie usług elektronicznych, on-line w obsłudze bezrobotnych oraz pracodawców
- Współpraca z pracodawcami, praktycznych umiejętności w zakresie kontaktu z pracodawcami i innymi instytucjami, aktywizacji klientów urzędów pracy, pomocy pracodawcy w rekrutacji pracowników
- Wsparcia instytucjonalnego oraz reagowania na nowe potrzeby rynku pracy i pracodawców
- Wykorzystanie usług elektronicznych, on-line w obsłudze bezrobotnych oraz pracodawców – bezpieczny i szybki dostęp do programów rynku pracy (Ze strony bezrobotnego - elektroniczna rejestracja, zgłaszanie i powiadomienia o zmieniającej się sytuacji bezrobotnego (podjęcie pracy, wyjazd, braku gotowości, składanie wniosków o zaświadczeń, inne dokumenty związane z bezrobotnym - podniesienie kwalifikacji, zgłoszenie do ubezpieczenia, wnioski o dodatek aktywizacyjny, od strony pracodawców)
- Doręczenia elektronicznych od, doręczania aktów administracyjnych a korespondencji pisemnej, formy Załatwiania spraw, dokumentów elektronicznych, podpisywania dokumentów, doręczeń
- Nowy wizerunek urzędu pracy – promocja i marketing, rola social mediów i innych kanałów komunikacji

**Proponujemy do wyboru dwie opcje cenowe:**

- **300 zł / osoba – cena zawiera: dostęp do materiałów on-line, możliwość konsultacji z trenerem, przeprowadzenie testu, obsługę administracyjną szkolenia, zaświadczenie.**
- **390 zł / osoba – cena zawiera dostęp do materiałów on-line, w tym wykłady on- line, możliwość konsultacji z trenerem, przeprowadzenie testu, obsługę administracyjną szkolenia, zaświadczenie.**