

**SZKOLENIE E-LEARNINGOWE nr 3**

**NOWE SZKOLENIE DLA POŚREDNIKÓW, DORADCÓW ZAWODOWYCH, SPECJALISTÓW DS. ROZWOJU ZAWODOWEGO ORAZ INSTRUMENTÓW, DORADCÓW KLIENTA, INSTRUMENTÓW RYNKU PRACY**

**„PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA W PROCESIE AKTYWIZACJI KLIENTÓW PUP. JAK SOBIE RADZIĆ Z KLIENTAMI TRUDNYMI, ASERTYWNOŚĆ | W RELACJACH Z KLIENTEM TRUDNYM - JAK SKUTECZNIE ŚWIADCZYĆ POMOCY KLIENTOM PUP. PRACA DORADCY KLIENTA RELACJA OPARTA NA ROZWIĄZANIACH, NOWE FORMY WSPARCIA I AKTYWIZACJI, WSPÓŁPRACA W CAZ. IPD W PRAKTYCE”**

**SZKOLENIE DOTYCZY** - psychologii obsługi klienta, metod uzyskiwania efektywnej pracy z klientem, jak pracować z klientem trudnym, obsługi osób, kultury osobistej. Ponadto komunikacja interpersonalna, walka ze stresem i wypaleniem zawodowym. W ramach warsztatu: nowe metody obsługi trudnego klienta (komunikacja – klient – petent), techniki motywacji, zasady skutecznej rozmowy, błędy komunikacyjne, nowych kompetencji, roli doradcy klienta indywidualnego opartej na rozwiązaniach, współpracy w CAZ i aktywizacji.

### **PROGRAM SZKOLENIA**

- Nowe metody uzyskiwania efektywnej pracy z klientem.
- Praca doradcy klienta relacja oparta na rozwiązaniach. Wyznaczanie celów
- Znaczenie umiejętności komunikacyjnych w skutecznym rozwiązywaniu spraw klienta.
- Budowanie wizerunku własnego i urzędu od pierwszego kontaktu z klientami.
- Specyfika świadczonych usług, etapy i techniki obsługi klienta.
- Znajomość i umiejętne przedstawianie oferty.
- Wykorzystywanie miejsca i czasu prowadzonej rozmowy.
- Dobór stylów prowadzenia obsługi Umiejętne zamknięcie procesu 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. Metody doradcze dostosowane do zasobów, kompetencji
- Doradca klienta indywidualnego i doradca klienta instytucjonalnego – cechy osoby zajmującej się obsługą klienta.
- Zasady właściwej komunikacji z klientem urzędu pracy.
- Rozpoznanie potrzeb lokalnego rynku pracy – potrzeby pracodawców.
- Orientacja na potrzeby klienta- rozpoznawanie potrzeb klientów w tym osób niepełnosprawnych
- Indywidualny Plan Działania w świetle nowych przepisów: zaplanowanie działań na cały okres realizacji
- Minimalny i maksymalny okres realizacji IPD, data rozpoczęcia IPD, a możliwości wcześniejszej aktywizacji
- Indywidualny Plan Działania – planowanie i realizacja.
- Dokumentowanie realizacji poszczególnych etapów.
- Modyfikacja IPD, Monitorowanie Indywidualnego Planu Działania,
- Przeprowadzenia bilansu kompetencji w określeniu słabych i mocnych stron osoby,
- Rozpoznanie potencjału i możliwości osób chcących wracać na rynek pracy, podnoszących i zmieniających kwalifikacje,
- Jak efektywnie rozmawiać z klientem PUP przez doradcę klienta.
- Wykorzystanie doradztwa zawodowego w obsłudze klientów PUP. wypalenie zawodowe.

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, tym wykłady on- Line, możliwość konsultacji z trenerem, przeprowadzenie testu, obsługę administracyjną szkolenia, zaświadczenie.**