

Termin:	Miejsce:	Cena:
od: 2026-04-29 do: 2026-04-30	Poznań	1390 zł/netto
od: 2026-04-29 do: 2026-04-30	Szkolenie online	1290 zł/netto
od: 2026-05-28 do: 2026-05-29	Kraków	1390 zł/netto
od: 2026-05-28 do: 2026-05-29	Szkolenie online	1290 zł/netto
od: 2026-06-25 do: 2026-06-26	Gdańsk	1390 zł/netto
od: 2026-06-25 do: 2026-06-26	Szkolenie online	1290 zł/netto
od: 2026-07-13 do: 2026-07-14	Warszawa	1390 zł/netto
od: 2026-07-13 do: 2026-07-14	Szkolenie online	1290 zł/netto
od: 2026-08-13 do: 2026-08-14	Katowice	1390 zł/netto
od: 2026-08-13 do: 2026-08-14	Szkolenie online	1290 zł/netto
od: 2026-09-24 do: 2026-09-25	Kraków	1390 zł/netto
od: 2026-09-24 do: 2026-09-25	Gdańsk	1390 zł/netto
od: 2026-09-24 do: 2026-09-25	Szkolenie online	1290 zł/netto
od: 2026-10-15 do: 2026-10-16	Katowice	1590 zł/netto
od: 2026-10-15 do: 2026-10-16	Szkolenie online	1490 zł/netto
od: 2026-10-15 do: 2026-10-16	Wrocław	1590 zł/netto
od: 2026-11-18 do: 2026-11-19	Kraków	1590 zł/netto
od: 2026-11-18 do: 2026-11-19	Warszawa	1590 zł/netto
od: 2026-11-18 do: 2026-11-19	Szkolenie online	1490 zł/netto
od: 2026-12-17 do: 2026-12-18	Gdańsk	1590 zł/netto
od: 2026-12-17 do: 2026-12-18	Poznań	1590 zł/netto
od: 2026-12-17 do: 2026-12-18	Szkolenie online	1490 zł/netto
od: 2027-01-25 do: 2027-01-26	Szkolenie online	1490 zł/netto
od: 2027-01-25 do: 2027-01-26	Wrocław	1590 zł/netto
od: 2027-01-25 do: 2027-01-26	Katowice	1590 zł/netto
od: 2027-02-15 do: 2027-02-16	Gdańsk	1590 zł/netto
od: 2027-02-15 do: 2027-02-16	Poznań	1590 zł/netto
od: 2027-02-15 do: 2027-02-16	Szkolenie online	1490 zł/netto
od: 2027-03-15 do: 2027-03-16	Kraków	1590 zł/netto
od: 2027-03-15 do: 2027-03-16	Warszawa	1590 zł/netto
od: 2027-03-15 do: 2027-03-16	Szkolenie online	1490 zł/netto

Opis szkolenia:

Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER od początku swojej działalności wielokrotnie miało zaszczyt realizować projekty dla pracowników sektora publicznego, a zebrane dzięki temu doświadczenia pozwoliły nam na przygotowanie propozycji szkoleń ściśle dostosowanych do Państwa potrzeb.

Dysponujemy profesjonalnym zespołem trenerskim posiadającym wiedzę merytoryczną i warsztat praktyczny pozwalający na przeprowadzenie szkoleń na najwyższym poziomie.

Serdecznie zapraszamy do udziału w szkoleniu otwartym: "**Obsługa Klienta w Administracji Publicznej - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej**". Szkolenie realizowane jest w formie interaktywnej w kameralnej grupie pozwalającej na indywidualne podejście wykładowcy do Uczestników zajęć.

Grupa docelowa:

Głównym celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji komunikacyjnych i psychologicznych pracowników Administracji Publicznej na polu relacji z trudnym, wymagającym lub sprawiającym kłopoty klientem. Dodatkowo uczestnicy treningu zapoznają się ze sposobami radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach oraz asertywnego reagowania na manipulacje i próby wyprowadzenia z równowagi ze strony rozmówcy.

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy:

- pracowników jednostek administracji publicznej,
- kadrę kierowniczą wszystkich szczebli zarządzania w jednostkach sektora publicznego,
- specjalistów dbających o wizerunek instytucji publicznych,
- wszystkie osoby zainteresowaną omawianą podczas szkolenia tematyką.

Cel szkolenia:

Proponowane szkolenie ma charakter warsztatowy i ma na celu udoskonalenie i rozwinięcie umiejętności obsługi klienta. Uczestnicy podczas licznych ćwiczeń, scenek z użyciem kamery video będą mogli poszerzyć swoje umiejętności efektywnego komunikowania się z klientem, rozwiązywania jego problemów, diagnozowania trudnych sytuacji i radzenia sobie z nimi. Praca z klientami wymaga szczególnego czasem niekonwencjonalnego podejścia - nie tylko nastawienia na rozwiązywanie problemów, ale też umiejętności radzenia sobie z trudnymi emocjami.

Główne cele szkolenia:

- Udoskonalenie umiejętności radzenia sobie z wymagającymi klientami.
- Uświadomienie znaczenia budowania wizerunku jednostek administracji publicznej poprzez profesjonalną obsługę.
- Wypracowanie technik, dzięki którym klient będzie się czuł traktowany indywidualnie.
- Poznanie typologii trudnych klientów i metod postępowania z nimi.
- Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych.
- Rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami.
- Wzmocnienie umiejętności radzenia sobie ze stresem.
- Rozwinięcie technik asertywności w kontakcie z klientem.

Realizacja materiału będzie odbywała się w trybie warsztatowym w następującym ujęciu: 20% czasu będzie przeznaczonych na część teoretyczną a 80% na realizację ćwiczeń, dyskusji, analizę studiów przypadków przygotowanych na podstawie sytuacji, z którymi pracownicy administracji publicznej spotykają się w codziennej pracy.

Korzyści dla uczestników:

- Nabywanie umiejętności praktycznego zastosowania żelaznych zasad obsługi klienta.
- Udoskonalenie umiejętności komunikacyjnych niezbędnych do profesjonalnej obsługi klienta.
- Utrwalenie umiejętności aktywnego słuchania i poznanie barier komunikacyjnych.
- Podniesienie świadomości roli oraz wpływu jakości obsługi klienta na wizerunek instytucji.
- Zwiększenie umiejętności diagnozowania potrzeb Klientów.
- Nabywanie umiejętności rozpoznawania typów klienta i porozumiewania się z każdym z nich.
- Udoskonalenie sposobów zachowania w trudnych sytuacjach z klientem.

Nauczenie się zachowań asertywnych ważnych ze względu na obsługę klienta.

Nauczenie się posługiwania komunikatem "ja" niezbędnym do wyrażania własnych emocji.

Podniesienie umiejętności radzenia sobie ze stresem i emocjami, szczególnie w trudnych sytuacjach z klientem.

Metodologia:

Metody pracy podczas szkolenia stacjonarnego:

Jako pierwsza instytucja szkoleniowa w Polsce dbamy o to aby również szkolenia otwarte były dopasowane do oczekiwań oraz stylu pracy uczestników! Indywidualizacja szkolenia - dzięki udziałowi w takim szkoleniu uczestnicy osiągają oczekiwany przez pracodawcę poziom kompetencji i umiejętności.

Zajęcia są prowadzone metodą warsztatową opartą na aktywizacji uczestników szkolenia poprzez pracę w małych grupach, dyskusje na forum grupy oraz ćwiczenia, studia przypadków, scenki rodzajowe, pracę indywidualną, symulacje i mini- wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną. Przedmiotem zajęć są realne trudności uwzględniające specyfikę danej branży oraz potrzeby i możliwości osób biorących udział w warsztatach. Uczestnicy uczą się poprzez doświadczenie ćwiczą różne sytuacje, mają możliwość konsultacji indywidualnych. Nauka poprzez kreatywność, elastyczność i osobiste doświadczenia jest najskuteczniejszą formą zdobywania nowych umiejętności.

W zależności od terminu i lokalizacji, szkolenie jest realizowane przez jednego ze wskazanych trenerów.

Program szkolenia:

|Program szkolenia jest własnością intelektualną SEMPER i przetwarzanie go dla celów komercyjnych bez wiedzy i zgody autora jest zabronione. |

1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW.

-Prezentacja trenera i uczestników warsztatów.

-Omówienie głównych elementów warsztatów.

2. NAJWAŻNIEJSZE REGUŁY I ZASADY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA.

-Jakość obsługi klienta w Urzędzie jak jest, a jak być powinno?

-Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów w Urzędzie nie wiele trzeba, aby nasza wiarygodność była niepodważana.

-Rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi - sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.

3. BUDOWANIE POZYTYWNYCH RELACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

-Nastawienie fundament pozytywnych relacji.

-Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?

-Elastyczność w kontaktach z klientami - pamiętaj wszystko ma swoje granice.

-Metoda Super: Skuteczność, Upewnianie, Prezencja, Empatia, Reakcja.

4. PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA.

-Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta w Urzędzie.

-Typologia "trudnych klientów.

-"Osobowościowa geneza trudnego klienta.

-Style zachowań klientów.

-Procesy decyzyjne klientów rola wartości, potrzeb i dążeń.

-Sposoby postępowania z różnymi klientami w Urzędzie.

5. PODSTAWY PRAWIDŁOWYCH RELACJI INTERPERSONALNYCH W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

-Trafne spostrzeżenie i ocena innych.

-Fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:

o Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji).

o Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji).

o Prezentacja rozwiązania zgodnie z uprawnieniami Urzędu (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie).

o Reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe).

o Zamknięcie kontaktu (techniki zamknięcia, reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).

6. MANIPULACJE ZE STRONY KLIENTÓW W URZĘDZIE □□ ROZPOZNAWANIE I PRZECIWDZIAŁANIE.

-Istota manipulacji i perswazji.

-Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację.

-Technika dostrajania i prowadzenia.

-Moc i magia słowa.

-Celowość nieprzestrzegania regulaminów przez klientów □□ zestaw praktycznych wskazówek dla pracowników Urzędu.

7. TRUDNE SYTUACJE W KONTAKTACH Z KLIENTAMI W URZĘDZIE.

-Diagnoza zarzutów klienta.

-Geneza sytuacji trudnych czyli jak działać, gdy klient wie lepiej.

-Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych.

-Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń klienta.

-Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami.

-Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.

-Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu.

8. ETAPY ROZWIĄZYWANIA ZASTRZEŻEŃ ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW.

-Identyfikacja problemu klienta:

o Sytuacja z klientem zdenerwowanym.

o Sytuacja z klientem roszczeniowym.

o Sytuacja z klientem aroganckim i krzyżącym.

o Sytuacja z klientem, który wie lepiej.

-Ustalanie celu działania.

-Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań.

-Wdrożenie rozwiązań.

9. ROZŁADOWYWANIE SYTUACJI I USPOKAJANIE ZDENERWOWANEGO KLIENTA.

-Zarzuty, uwagi, ataki i obiekcje klienta jak podchodzimy do nich zwykle (konfrontacja), a jak należy to robić.

-Podstawowe metody rozładowywania napięcia i uspokajania zdenerwowanego rozmówcy.

-Techniki przekonywania klienta, że mimo iż pracujemy w Urzędzie, zrobimy wszystko, by mu pomóc.

-Metody budowania zrozumienia i zaufania.

10. SKUTECZNE TECHNIKI FINALIZACJI ROZMÓW Z KLIENTAMI.

-Technika trybu warunkowego.

-Technika drobnych alternatyw.

-Technika połączona.

-Technika pytań alternatywnych.

-Technika oparta na zasadzie zgody domniemanej.

-Techniki negocjacyjne w ramach strategii WIN-WIN.

11. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE.

 W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

Informacje organizacyjne:

Na kilka dni przed terminem wydarzenia skontaktujemy się z Państwem aby zapytać o Państwa oczekiwania, dotychczasowe doświadczenia i umiejętności, co pozwoli nam na częściowe dopasowanie programu szkolenia do Państwa potrzeb.

Harmonogram zajęć

- szkolenie trwa 2 dni (16h)
- zajęcia odbywają się w godzinach 10.00-18.00 pierwszego dnia oraz 09.00- 17.00 drugiego dnia
- ze względu na warsztatową formę szkolenia maksymalna liczba uczestników to 15 osób
- w programie szkolenia przewidziane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad



Dzień I

Godz.10:00 -rozpoczęcie szkolenia
Godz.12:00 -przerwa kawowa
Godz.14.00 -przerwa obiadowa
Godz.16.00 -przerwa kawowa
Godz.18:00 -zakończenie szkolenia

Dzień II

Godz.09:00 -rozpoczęcie szkolenia
Godz.11:00 -przerwa kawowa
Godz.13.00 ☐☐ przerwa obiadowa
Godz.15.00 -przerwa kawowa
Godz.17:00 -zakończenie szkolenia

Inwestycja:

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

- cena zawiera:
- uczestnictwo w szkoleniu,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER
- oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).



Cena szkolenia wraz z zakwaterowaniem:

Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **1740 zł netto (+23% Vat)**

Zgłoszenie:

Aby zgłosić chęć uczestnictwa w szkoleniu prowadzonym przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER należy uzupełnić formularz zgłoszenia online lub wydrukować kartę zgłoszenia, a następnie po jej uzupełnieniu odesłać faksem (**61 6 247 936**) lub mailem (info@szkolenia-semper.pl).

FORMULARZ ZGŁOSZENIA

- UZUPEŁNIJ FORMULARZ ONLINE: [formularz zgłoszenia online](#)
- POBIERZ KARTĘ ZGŁOSZENIA PDF: [karta zgłoszenia do pobrania](#)

OŚWIADCZENIE DOT. PODATKU VAT

- POBIERZ OŚWIADCZENIE: [oświadczenie do pobrania](#)

Po otrzymaniu przez nas zgłoszenia skontaktujemy się z Państwem maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych w celu potwierdzenia

rezerwacji.

Kontakt:

Zachęcamy do kontaktu telefonicznego i mailowego.
Chętnie odpowiemy na wszelkie pytania:

Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji **SEMPER**
SKZOLENIA | KONFERENCJE | DORADZTWO
ul. Libelta 1a/2
61-706 Poznań



Godziny pracy biura: Pn-Pt 08.00 - 18.00

Departament szkoleń otwartych:

tel. 690 059 155
tel. 508 393 926
tel. 577 177 547
tel. 733 544 190
tel. 570 590 060
tel. (61) 3070303
tel. (61) 8102194
tel. (61) 4152036
tel. (61) 4152810
tel. (61) 4152820

fax. (61) 6 247 936
fax. (61) 2 786 300

info@szkolenia-semper.pl
www.szkolenia-semper.pl

Najważniejsze powody, dla których warto wybrać organizowane przez nas szkolenie:

1. Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER jest jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce.
2. Naszym celem jest zapewnienie Państwu elastycznych rozwiązań doradczych i dostosowanych szkoleń w celu osiągnięcia rzeczywistych rezultatów i efektów w pracy zawodowej.
3. Gwarantujemy zajęcia prowadzone przez najlepszych w kraju specjalistów.
4. Liczne referencje i opinie potwierdzają wysoką jakość naszych usług: [referencje](#)

POLITYKA RABATOWA

Przy zgłoszeniu 2 -4 uczestników nasza polityka rabatowa przewiduje 10% zniżkę.
Przy zgłoszeniu 5 lub więcej uczestników nasza polityka rabatowa przewiduje 15% zniżkę.