Załącznik nr 2

Opis przedmiotu zamówienia dla części 2

Program szkolenia: „Profesjonalna obsługa trudnego klienta”

1. Skąd się wziął klient w instytucji publicznej.
2. Obsługa, a wizerunek urzędu.
3. Co składa się na profesjonalną obsługę w urzędzie.
4. Urzędnik i jego rola w profesjonalnej obsłudze klienta – standardy zachowań.
5. Jaki nie powinien być profesjonalny urzędnik, czyli co irytuje u tych, którzy nas obsługują.
6. Pożądane postawy i standardy zachowań każdego urzędnika podczas obsługi klienta.
7. Typy trudnych klientów i sposoby radzenia sobie z nimi w urzędzie.
8. Skąd się biorą trudni klienci i jak urzędnicy zazwyczaj chcą sobie z nimi radzić.
9. Kto to jest trudny klient i kto nim na pewno nie jest.
10. Generalne zasady postępowania z trudnym klientem.
11. Osobowość – test psychologiczny, który bada cechy ułatwiające i utrudniające kontaktowanie się z klientem.
12. Telefoniczny kontakt z klientem.
13. Stres wynikający z ról pełnionych przez pracowników.