Szkolenie: „Wzmocnienie potencjału pracowników w zakresie obsługi wymagającego klienta”

Cele szkolenia	• Podniesienie efektywności obsługi klienta w urzędzie pracy. • Rozwój kompetencji psycho-społecznych pozwalających zachować profesjonalizm w sytuacjach stresowych. • Podniesienie odporności psychicznej pracowników oraz wyposażenie ich w narzędzia deeskalacji konfliktów i budowania autorytetu w relacji z trudnym rozmówcą.
Zakres tematyczny	1. Fundament – inteligencja emocjonalna i nastawienie. 2. Techniki aktywnej komunikacji i deeskalacji. 3. Typologia klientów i strategie działania. 4. Asertywność w obsłudze klienta. 5. „Poligon doświadczalny” w obszarze profesjonalnej komunikacja i psychologii obsługi wymagającego klienta. 6. Higiena psychiczna po rozmowie.
Metody i techniki pracy	Szkolenie zostało zaprojektowane w formule warsztatowej (70% praktyki, 30% teorii).
Rezultaty szkolenia w obszarze wiedzy, umiejętności i postaw.	Uczestnik zna i rozumie psychologiczne mechanizmy agresji. Potrafi prowadzić „ trudną” rozmowę z klientem urzędu pracy i stawiać asertywne granice rozmowy. Koncentruje się na tym, co jest możliwe do wykonania, zamiast na przeszkodach.
Prowadzący	Krzysztof Puc – praktyk z wieloletnim doświadczeniem zawodowym z klientami o wysokim profilu roszczeniowym posiadający wykształcenie kierunkowe. Certyfikowany trener kadry. Posiada umiejętność budowania bezpiecznej atmosfery szkoleniowej oraz jej wysokiej efektywności.
Uczestnicy	Odbiorcą tego szkolenia jest każda osoba, która w swojej codziennej pracy stanowi „pierwszą linię styku” z klientem i ponosi odpowiedzialność za wizerunek organizacji w sytuacjach konfliktowych lub problematycznych.
Czas trwania	**3 dni – 15 godzin dydaktycznych**
Termin	**07-09/10/2026 r.**
Miejsce szkolenia	Ośrodek szkoleniowo – hotelowy*** w centrum Krakowa.
Cena od osoby	**2250 złotych brutto / osoba**
Cena obejmuje	3 dni szkolenia, nocleg w pokoju dwuosobowym, pełne wyżywienie, materiały szkoleniowe, zaświadczenie (druk MEN) o udziale w szkoleniu, przerwy kawowe.

Przyjmowanie zgłoszeń kończymy tydzień przed szkoleniem lub do wyczerpania limitu miejsc.

KRAKOWSKIE CENTRUM DIALOGU SPOŁECZNEGO
Al. Powstania Warszawskiego 6, 31 – 541 Kraków

Tel.: +48124173978, mobile: 668227946
www.kcds.edu.pl , e-mail : sekretariat@kcds.edu.pl

....., dnia .....

ZGŁOSZENIE

(należy przesłać scan zgłoszenia na adres sekretariat@kcds.edu.pl)

Temat szkolenia : **„Wzmocnienie potencjału pracowników w zakresie obsługi wymagającego klienta”**

Jednostka zgłaszająca:

Nazwa : .....

Adres : .....

Telefon: ..... Fax : .....

NIP : .....

e – mail kontaktowy (informacje dot. szkolenia): .....

Uczestnicy (imię i nazwisko) :

1. ..... **3.** .....

2. ..... **4.** .....

Koszt szkolenia: 2250 zł. /osoba **Data szkolenia**: **07-09/10/2026 r.**

Jednocześnie informuję, że szkolenie jest w co najmniej 70% finansowane ze środków publicznych

☐ Indywidualne zapotrzebowanie dietetyczne (jakie ?)….....
……

☐ Dopłata do pokoju jednoosobowego 200 zł / doba

Dodatkowe ważne informacje:
……
……

Uczestnik jest zainteresowany wykupieniem dodatkowego noclegu (koszt noclegu wraz ze śniadaniem 200 PLN):

Przed szkoleniem:		*Po szkoleniu:*	
TAK	☐	TAK	☐
NIE	☐	NIE	☐

.....
pieczątka, podpis osoby kierującej

KRAKOWSKIE CENTRUM DIALOGU SPOŁECZNEGO
Al. Powstania Warszawskiego 6, 31 – 541 Kraków

Tel.+48124173978, mobile: 668 227-946
e-mail : sekretariat@kcds.edu.pl, www.kcds.edu.pl

Harmonogram szkolenia:

	Pierwszy dzień
10.00 – 11.30	**Powitanie uczestników** **Sesja szkoleniowa (2)**
11.30 – 11.45	**Przerwa kawowa**
11.45 – 13.15	**Sesja szkoleniowa (2)**
13.15 – 13.30	**Przerwa kawowa**
13.30 – 14.15	**Sesja szkoleniowa (1)**
14.15	**Obiad**
	Drugi dzień
7.00 – 9.00	**Śniadanie**
9.00 – 10.30	**Sesja szkoleniowa (2)**
10.30 – 10.45	**Przerwa kawowa**
10.45 – 13.00	**Sesja szkoleniowa (3)**
13.00	**Obiad + lunch box**
	Trzeci dzień
7.00 – 8.00	**Śniadanie**
9.00 – 10.30	**Sesja szkoleniowa (2)**
10.30 – 10.45	**Przerwa kawowa**
10.45 – 13.00	**Sesja szkoleniowa (3)**
13.00	**Obiad**

Harmonogram może ulec niewielkim zmianom czasowo-organizacyjnym