



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY**  
w WARSZAWIE

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



---

projekt **Kompetentni w urzędzie**  
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

- **Szkolenie Kultura zawodu** – niepisany kodeks zasad obsługi klienta oraz współpracy w zespole pracowniczym - 10 miejsc. Termin zjazdu 7-8 listopada 2013r.

Celem szkolenia będzie rozwinięcie kluczowych umiejętności niezbędnych do świadczenia wysokiej jakości usług w relacjach z klientem opartej na harmonijnej współpracy wewnątrz zespołu.

*Zakres tematyczny:*

- *zespół – współpraca w zespole, jako podstawa profesjonalnej obsługi klienta,*
- *doskonalenie umiejętności komunikowania się z trudnym klientem,*
- *umiejętność obsługi klienta,*
- *postępowanie z różnymi rodzajami klientów,*
- *zasady zachowania asertywnego podczas rozmowy z klientem,*
- *reagowanie na zarzuty i obiekcje klienta,*
- *profesjonalna rozmowa telefoniczna,*
- *profesjonalny wygląd, w tym strój urzędniczy,*
- *trudne sytuacje,*
- *utrzymywanie równowagi emocjonalnej,*
- *rozwijanie własnego potencjału zawodowego.*

