



PROGRAM 2-DNIOWEGO SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW ZUS

Z ROLI KOMUNIKACJI W OBSŁUDZE KLIENTA

Ilość dni szkoleniowych: 2

Ilość godzin szkoleniowych: 16

Cel szkolenia:

Doskonalenie umiejętności obsługi Klienta na najwyższym poziomie, w oparciu o przećwiczone kompetencje społeczne. Praca nad kształtowaniem pozytywnego wizerunku Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zarówno wśród pracowników, jaki i Klientów instytucji.

Korzyści dla uczestników:

- Pracownicy wszystkich szczebli znają misję ZUS
- Dzięki jasnym, uproszczonym i usystemetyzowanym procedurom, pracownicy wiedzą jak wpływać na pozytywny odbiór usług oferowanych przez Inspektoraty ZUS
- Potrafią szybko reagować na oczekiwania Klientów.
- Wiedzą do kogo i w jakiej sprawie mogą się zwrócić o pomoc w rozwiązaniu problemu
- Identyfikują się z miejscem pracy i rozumieją oczekiwania Dyrekcji Inspektortów, w stosunku do powierzonych im zadań.

Metody szkoleniowe:

- Szkolenie jest prowadzone zgodnie z cyklem Kolba
- Dorośli uczą się przez DOŚWIADCZENIE, stąd nacisk trenera na wchodzenie w rolę przez uczestników szkolenia
- Uczestnicy będą brali udział w aktywizujących ćwiczeniach poprzedzonych niezbędnym wprowadzeniem teoretycznym.
- Pełna Aktywizacja - Trener będzie przedstawiał merytorykę zgodnie z 3 kanałami przekazu informacji – wzrok, ruch, słuch, tak aby każdy uczestnik wybrał sposób przyswajania wiedzy dogodny dla niego.
- Dyskusja - Panel dyskusyjny, ćwiczenia grupowe i indywidualne, prezentacja, analiza przypadków, krótkie gry szkoleniowe



1 DZIEŃ SZKOLENIA

BUDOWANIE KOMPETENCJI W ZAKRESIE KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

WSTĘP

Poznajemy się, oczekiwania uczestników względem szkolenia i trenera
Kontrakt między uczestnikami szkolenia a trenerem.
(Zapisanie zasad obowiązujących na szkoleniu)

MODUŁ I -BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

1. Porozumiewanie się skoncentrowane na rozwiązaniach
2. Empatyczne udzielanie wsparcia
3. Formułowanie, jasnych i zrozumiałych dla Klienta komunikatów werbalnych
4. Budowanie postawy odpowiedzialności społecznej, umiejętne doradzanie i wspieranie petentów

MODUŁ II- POPRAWNOŚĆ JĘZYKA W KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

1. Łatwość wypowiedzi
2. Język korzyści – użycie mocnych, pozytywnych zwrotów
3. Błędy językowe, czarne „słowa”, niezręczne wyrażenia, zwroty potoczne
4. Wyrażenia specjalistyczne – czy używać?

MODUŁ III- KSZTAŁTOWANIE PODSTAWOWYCH UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH MIĘDZY WSPÓŁPRACOWNIKAMI

1. Umiejętność stawiania pytań, parafrazowania, wyjaśniania
2. Wyrażanie zrozumienia
3. Zasady wyrażania pochwały
4. Zasady wyrażania pozytywnej krytyki
5. Wyrażanie ocen
6. Zlecanie i egzekwowanie zadań

PODSUMOWANIE 1 DNIA SZKOLENIOWEGO, ODPOWIEDZI NA PYTANIA UCZESTNIKÓW

2 DZIEŃ SZKOLENIA

DOSKONALENIE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH,
POSTAW ASERTYWNYCH ORAZ PROWADZENIA ROZMÓW

MODUŁ I – PRACA Z LUDŹMI - PRACĄ W TRUDNYCH WARUNKACH?

1. Świadomość roli przekazu werbalnego i niewerbalnego
2. Słuchanie jako element komunikacji
3. Aktywne słuchanie
4. Informacja zwrotna

MODUŁ II - ASERTYWNOŚĆ kontra WYPALENIE ZAWODOWE

1. Praca w trudnych warunkach-radzenie sobie ze stresem
2. Automotywacja i radzenie sobie z wypaleniem zawodowym
3. Asertywność w komunikacji

PODSUMOWANIE 2 DNIA SZKOLENIOWEGO, ODPOWIEDZI NA PYTANIA UCZESTNIKÓW