

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA

Nazwa projektu: „DIALOG Działanie Innowacje Aktywność Ludzie Otwartość Gotowość”
współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu
Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020

Nazwa szkolenia: Profesjonalna obsługa klienta w pracy socjalnej

Czas trwania szkolenia: 9:30 – 15:00, 6 godzin dydaktycznych zajęć + 2 przerwy

Miejsce szkolenia: Hotel PEGAZ ****, Czarny Potok 28, 33-380 Krynica-Zdrój

Uczestnicy: Pracownicy Urzędu Miejskiego w Krynicy – Zdroju oraz jednostek organizacyjnych zaangażowanych we wdrażanie Projektu DIALOG

Liczba uczestników: 2 grupy, każda po maksymalnie 15 osób

Prowadzący: Szymon Gołowkin

Cele szkolenia: Uczestnicy poznają i udoskonalą swoje kompetencje w zakresie tworzenia najwyższych standardów obsługi w sytuacjach nasyconych negatywnymi emocjami oraz roszczeniami ze strony Klientów.

Efekty szkolenia: Po szkoleniu uczestnicy rozwiną umiejętności w komunikacji z różnego typu trudnymi Klientami. Zostaną uświadomieni jakie zachowania pracownika socjalnego, mogą przyczynić się do wywołania negatywnych reakcji emocjonalnych Klientów. Uczestnicy nauczą się budować atmosferę konstruktywnego dialogu z Klientami.

Metody: wykład, warsztaty, prezentacja, dyskusja, praca indywidualna uczestnika

Ewaluacja PRE TEST przeprowadzony na początku zajęć służy do oceny poziomu wiedzy uczestników szkolenia, dzięki czemu szkoleniowiec będzie mógł dostosować metody nauczania do poziomu wiedzy poszczególnych uczestników.

POST TEST przeprowadzony na końcu zajęć pozwoli ocenić ewaluację poziomu wiedzy uczestników.

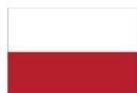
Ewaluacja będzie przeprowadzana na bieżąco poprzez dyskusję ze słuchaczami. W trakcie trwania szkolenia będą oceniane postępy uczestników. Rozmowy z uczestnikami będą wpływały na dobór ćwiczeń.

Przewidywana jest również ankieta ewaluacyjna dla oceny całego szkolenia, która będzie wypełniana przez uczestników po jego zakończeniu.

Zaświadczenie Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia zaświadczenia o ukończeniu szkolenia dla wszystkich jego uczestników oraz przekazania kopii Zamawiającemu. Na odwrocie każdego zaświadczenia zamieszczony zostanie suplement zawierający m.in. okres trwania szkolenia, wykaz zajęć edukacyjnych, wymiar godzin.

Materiały szkoleniowe: Każdy uczestnik otrzyma długopis oraz materiały szkoleniowe w formie wydruku oraz w wersji elektronicznej na płycie CD.

Lp.	Realizowane tematy i treści	Czas trwania	Forma realizacji
1	Wprowadzenie do problematyki szkolenia: - określenie zasad wspólnej pracy, - celów, - indywidualnych potrzeb	20 min	Dyskusja
2	Kontakt z klientem: - budowanie zaufania i relacji z klientem, - komunikacja niewerbalna, - komunikacja werbalna, - komunikacja empatyczna, - aktywne słuchanie	70 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
3	Typy klientów: - klient narzekający, - klient agresywny, - klient, który manipuluje, - klient "wszechwiedzący", - klient wzbudzający litość, - klient roszczeniowy	60 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
4	Rozmowa z klientem: - zasady poprawiające efektywność komunikacji podczas przeprowadzania wywiadu. - warunki skutecznego negocjowania porozumienia z klientem, - motywowanie do zawarcia porozumienia,	60 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja



	- zasada autorytetu i szacunku, - porównanie komunikatów zwyczajnych z komunikatami budującymi autorytet pracownika socjalnego		
5	Wywierania wpływu wg prof. R. Cialdini: - prawo lubienia, - prawo kontrastu, - prawo powszechnego dowodu słuszności, - prawo autorytetu, - prawo wzajemności, - prawo niedostępności	50 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
6	Podsumowanie i zakończenie szkolenia	10 min	Dyskusja
Razem:		6 godzin (1h = 45 min)	

PRZEBIEG SZKOLENIA

Godzina	Liczba godzin zajęć (1h = 45 min)
9:30 – 10:15	1 godzina
10:15 – 11:00	1 godzina
11:00 – 11:15 – przerwa kawowa	
11:15 – 12:00	1 godzina
12:00 – 12:45	1 godzina
12:45 – 13:30 – przerwa obiadowa	
13:30 – 14:15	1 godzina
14:15 – 15:00	1 godzina
SUMA	6 godzin