



WWW.OOK.COM.PL

zaprasza na profesjonalne szkolenie

14-17.05.2024r/wt. -pt./

„OBSŁUGA INTERESANTÓW - INTELIGENCJA SPOŁECZNA, SYTUACJE KONFLIKTOWE, PANOWANIE NAD EMOCJAMI”

Zakwaterowanie od godz. 15:00. Przyjazd 14-05-2024 na kolację o 19:00.

Wykwaterowanie w dniu 17-05-2024 po śniadaniu do godz. 11:00

MIEJSCE: Willa "Carlton" ul. Grunwaldzka 11, ZAKOPANE www.carlton.pl

Program ramowy:

- Zasady obsługi klienta urzędu - proces komunikacji w pokierowaniu klientem.
- Pracownicy Biur Obsługi Klienta - wymagania, predyspozycje, obowiązki, uprawnienia.
- Inteligencja społeczna (świadomość społeczna - sprawczość społeczna)
- Skuteczne odczytywanie gestów i języka ciała
- Obsługa klienta przez telefon (głos jako podstawowe narzędzie pracy, specyfika prowadzenia rozmowy, techniki wspomagające efektywność rozmowy).
- Poprawny przekaz informacji i zakłócenia relacji nadawca-odbiorca
- Budowanie profesjonalnych relacji z klientem
- Słuchać i rozumieć klienta oraz typowe błędy i bariery związane ze słuchaniem
- Jak nie ulegać cudzym wpływom, jak wpłynąć na innych oraz obrona przed manipulacją ze strony klientów
- Zastosowanie asertywności
- Trudne sytuacje w obsłudze klienta, asertywność w kontaktach z klientem Biura obsługi klienta.
- Psychologiczne wyciszanie agresywnego petenta
- Skuteczne i szybkie rozwiązywanie konfliktu
- Panowanie nad emocjami w trakcie pracy z trudnym klientem
- Sposoby postępowania wobec zachowań agresywnych
- Poprawa kontaktów międzyludzkich dzięki komunikacji
- Zarządzanie stresem i hamowanie emocji podczas kontaktu z klientem

KOSZT SZKOLENIA Z ZAKWATEROWANIEM I WYŻYWIENIEM WYNOŚI 1300 zł OD OSOBY
/KWOTA ZWOLNIONA Z PODATKU VAT/

Przyjmowanie zgłoszeń

pod numerem **tel./fax.: (12) 658-34-97** lub **drogą elektroniczną ook@ook.com.pl**

Program szkolenia może zostać dowolnie zmodyfikowany, zgodnie z Państwa potrzebami



FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

Proszę wypełnić literami drukowanymi i przesłać **niezwłocznie drogą elektroniczną** **ook@ook.com.pl** lub **faksem (12) 658-34-97** celem rezerwacji miejsca.

Miejsce: Willa "Carlton" ul. Grunwaldzka 11, ZAKOPANE

□ Data: **14-17.05.2024**

☐ Temat: „OBSŁUGA INTERESANTÓW - INTELIGENCJA SPOŁECZNA, SYTUACJE KONFLIKTOWE, PANOWANIE NAD EMOCJAMI"

NP	IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA	NP	IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA
1.		5.	
2		6.	
3		7.	
4.		8.	

DANE DO FAKTURY:

Nabywca:	Odbiorca:
NIP	

TEL.		E-MAIL	
------	--	--------	--

KOSZT SZKOLENIA 1300 zł OBEJMUJE: : materiały, wykłady, konsultacje, **3 noclegi** (zakwaterowanie w pokojach 2 i 3 osobowych, pokoje 1 osobowe- dodatkowo płatne-konieczna wcześniejsza rezerwacja) **pełne wyżywienie** (3 śniadania, 2 obiady, 3 kolacje), **opiekę logistyczną organizatora**, wycieczkę dopasowaną do warunków atmosferycznych, **parking gratis** /SZKOLENIE ZWOLNIONE Z PODATKU VAT/

PROSZE O WYSTAWIENIE FAKTURY: ☐ PAPIEROWEJ ☐ ELEKTRONICZNEJ

e-mail do faktury elektronicznej

Należność za szkolenie zostanie przekazana: ☐ **7 dni** / ☐ **14 dni** / ☒ **przelewem** (po przebytych szkoleniu)

- ☐ Zgadzam się na otrzymywanie informacji szkoleniowych dotyczących ofert Ogólnopolskiego Ośrodka Konferencyjnego Sp. z o.o. drogą poczty elektronicznej. Wiadome mi jest, że w każdym momencie powyższą zgodę mogę wycofać.
- ☐ Oświadczam, iż środki wydatkowane na w/w szkolenie pochodzą w co najmniej 70% ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych. Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art.43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. z późn. zmianami.
- ☐ Informuję, że administratorem danych osobowych osób zgłoszonych do udziału w szkoleniu organizowanego przez Ogólnopolski Ośrodek Konferencyjny Sp. z o.o. w Krakowie jest jednostka samorządu terytorialnego, której dane zostały zamieszczone powyżej; administrator jest uprawniony do przekazania danych osobowych osób zgłoszonych do udziału w szkoleniu Ogólnopolskiego Ośrodka Konferencyjnego Sp. z o.o., z chwilą odbioru danych osobowych osób zgłoszonych do udziału w szkoleniu, administratorem ich danych osobowych w celu umożliwienia im udziału w szkoleniu i tylko w takim zakresie staje się Ogólnopolski Ośrodek Konferencyjny Sp. z o.o. w Krakowie

Pieczeń

Podpis zgłaszającego się lub dyrektora placówki