

## Obsługa trudnego Klienta PCPR

### Niewerbalne i werbalne techniki komunikacji z trudnym Klientem

I część - Komunikacja niewerbalna z mową ciała pracownika PCPR

II część- Komunikacja werbalna

#### DLACZEGO WARTO KUPIĆ TO SZKOLENIE?

To szkolenie jest potrzebne w PCPR z trzech powodów:

- 1) Jest coraz więcej klientów roszczeniowych, którzy wymagają „bo pracownik PCPR pracuje z ich podatków”
- 2) Złe przygotowanie pracownika PCPR powoduje **negatywne nastawienie do Centrum i jego władz**,
- 3) Coraz częściej PCPR „**traci pracowników**” **poprzez wypalenie się zawodowe**, co oznacza jeszcze gorszą jakość pracy (agresja budzi agresję jako postawę obronną u pracownika).



#### Dlaczego warto je kupić?

- **Sprawdzony program.** WGD PR szkoliło już z obsługi klienta w ponad 600 urzędach, więc uczestnicy dostają „pigułkę umiejętności i wiedzy”.
- **Trener - ekspert.** Do szkolenia rekomendowany został trener, który szkoli zarówno w urzędach (pracował też w urzędzie) jak i w firmach co oznacza, że podchodzi do szkolenia ze znajomością specyfiki urzędu, ale jednocześnie **szkoli nowocześnie i praktycznie.**

- „**Cena możliwa do zaakceptowania**”. Na rynku nie ma tańszego szkolenia o takiej jakości edukacji i tak praktycznym podejściu trenera do warsztatów. Inną, wyższą cenę WGD PR ma dla starostw, czy urzędów miast. Dla PCPR i OPS dopasowaliśmy „cenę możliwą do zaakceptowania”.

- **Dużo ćwiczeń i scenek.** Nasz trener wychodzi z założenia, że podczas szkolenia uczestnicy mają się uczyć przez zabawę i działanie. Dlatego stosuje ponad 30 scenek i odgrywania ról, ćwiczeń praktycznych, warsztatów na komunikację i przeciwdziałanie agresji.



#### ADRESACI SZKOLENIA:

Szkolenie przeznaczone jest dla:

- osób których praca opiera się głównie na kontakcie z klientem, czy to bezpośrednim, czy przez telefon i e-mail.
- kadry kierowniczej

**PROGRAM SZKOLENIA**

<b>09:00 – 10:30</b>	<p><b>BLOK I</b></p> <p><b>Komunikacja niewerbalna z trudnym Klientem. Aparycja jako czynnik łagodzący reakcję agresywnego Klienta PCPR.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustalenie systemu komunikacji niewerbalnej podczas warsztatów z kamerą. Nagranie posłuży dalej do analizy i podnoszenia umiejętności uczestników.</li> <li>• Zaprogramowanie komunikacji i ograniczenie sygnałów prowokujących do agresji.</li> <li>• Co może w aparycji pracownika PCPR może wywołać agresję klienta. Niewerbalne wpływające na ludzi czyli o tym, jak odbierane są: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kontakt wzrokowy i rodzaje patrzenia,</li> <li>- garderoba – wpływające kolorem.</li> <li>- dłonie, w tym barwa, kształt i długość paznokci</li> <li>- oprawa oczu, ułożenie głowy, uśmiech i inne mimiki twarzy,</li> <li>- karnacja, kolor, fryzura i długość włosów, sylwetka, postawa, wzrost</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Komunikacja niewerbalna, w tym mowa ciała w sytuacji stresu i zagrożenia. Zachowania niewerbalne pracownika PCPR i sygnały zbliżającej się agresji Klienta.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mimika sygnalizująca atak</li> <li>• Sygnały pewności siebie.</li> <li>• Sygnały zagrożenia, ataku i złości</li> <li>• Sygnały stresu.</li> </ul>
<b>10:30 – 10:45</b>	<b>Przerwa</b>
<b>10:45 – 12:45</b>	<p><b>BLOK II</b></p> <p><b>Mowa ciała pracownika PCPR i trudnego Klienta w czasie rozmowy na siedząco.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukrywanie prawdziwych emocji</li> <li>• Ukrywanie agresji i złości</li> <li>• Gesty blokady i wycofania – postawy obronne</li> <li>• Jak odczytać ułożenie nóg</li> <li>• Ruchy stopami</li> <li>• Znaczenie konkretnych sposobów ułożenia dłoni na stole</li> <li>• Gesty otwartości i pozytywnego nastawienia</li> <li>• Gesty zainteresowania</li> <li>• Kontrolowanie mięśni – drżenia lub nadmiernego spięcia.</li> </ul>
<b>12:45 – 13:15</b>	<b>Dłuższa przerwa dla uczestników na konsumpcję i telefony</b>



13:15 – 15:30

**Blok III****Komunikacja werbalna i techniki radzenia sobie z Klientem PCPR**

W tym bloku sprawdzimy umiejętności pracowników. Wykonamy wiele ćwiczeń dopasowanych do potrzeb uczestników, ale na bazie podstawowych błędów, które popełniają również urzędnicy z innych instytucji publicznych. Błędy te często wynikają z rutyny i wypalenia zawodowego, w które naturalnie po wielu tysiącach obsłużonych Klientów, wpadają nawet doświadczeni urzędnicy.

- Moje mocne i słabe strony – analiza SWOT komunikacji jako podstawa do dopasowania ćwiczeń dla uczestników.
- Zakazane zwroty w obsłudze klienta PCPR;
- bariery w komunikacji;
- rozpoznanie rozmówcy i jego nastawienia;
- jak radzić sobie z obiekcjami;
- najczęściej popełniane błędy podczas obsługi klienta;
- co wpływa pozytywnie na relacje z klientem;
- argumentowanie – logiczne i zrozumiałe wyjaśnienie stanowiska;
- główne narzędzia przekonywania;
- jak nie stracić kontroli nad rozmową i rozmówcą.
- skuteczne sposobów radzenia sobie z nietypowymi zachowaniami klientów:

- stopniowanie reakcji;
- z treści na proces;
- zdarta płyta;
- podtrzymanie relacji;
- asertywne stawianie granic;
- asertywna odmowa;
- reagowanie na krytykę;
- obrona przed atakiem werbalnym;
- komunikacja z klientem niedającym dojść do słowa;

**Trener****Nazywam się Maurycy Seweryn**

- Mówią, że jestem zaliczany do 3 najlepszych specjalistów od mowy ciała w Polsce.
- Zrealizowałem ponad 1230 szkoleń.
- Szkoliłem z obsługi Klienta i autoprezentacji w ponad 100 ośrodkach pomocy społecznej i PCPR-ach.
- Wykładałem w 3 uczelniach w Radomiu i Warszawie
- W latach 2012-2014 przeprowadziłem badania na temat postrzegania sygnałów komunikacji niewerbalnej przez Polaków. Dzięki temu mój system ćwiczeń jest bardzo skuteczny i dopasowany do polskich odbiorców. W 2017 roku wznowiłem badania.

- Przeszedłem drogę od stanowiska podreferenta w Centrum Informacyjnym Rządu, przez starszego specjalistę w sekretariacie MSWiA do wiceburmistrza w Warszawie.
- Wiem jak radzić sobie z trudnym Klientem samorządowym, bo sam trzykrotnie wygrałem wybory na radnego w Warszawie.
- W firmach również zaczynałem na niskich stanowiskach – asystenta, potem specjalisty. Po studiach zostałem kierownikiem projektu. Pracowałem potem jako dyrektorem ds. sprzedaży, kierownikiem ds. kluczowych klientów, dyrektorem ds. komunikacji społecznej a od 7 lat prowadzę Warszawską Grupę Doradców PR i jestem SZEFEM ☺
- Prowadziłem biuro prasowe byłego marszałka Sejmu RP – Pana Marka Borowskiego.
- Byłem też rzecznikiem prasowym Polskiego Związku Działkowców.
- Sporo się uczyłem. Jestem absolwentem Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych UW i stypendystą Uniwersytetu Humboldta w Berlinie. Byłem doktorantem w Katedrze Zarządzania WSPiZ im. Leona Koźmińskiego.

## INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

<b>Miejsce szkolenia:</b>	siedziba Klienta lub inne wskazane miejsce
<b>Termin szkolenia:</b>	dopasowany do potrzeb Klienta
<b>Uczestnicy:</b>	15 managerów i pracowników urzędu
<b>Koszt szkolenia:</b>	2750 zł netto +23% VAT (dla urzędu kwota netto=kwocie brutto)