



**HARMONOGRAM SZKOLENIA**  
**Projekt „WYSTARTUJ NA RYNEK PRACY!” (POWR.01.02.01-24-0038/20)**

<b>Nazwa szkolenia</b>	„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”		
<b>Nazwa instytucji szkoleniowej</b>	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski		
<b>Czas trwania części teoretycznej szkolenia</b>	<b>od</b>	07.06.2022	<b>do</b> 15.06.2022
<b>Miejsce realizacji części teoretycznej szkolenia (dokładny adres)</b>	online w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Click Meeting		

**TERMINY ZAJĘĆ – CZĘŚĆ TEORETYCZNA**

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
<b>MODUŁ SZKOLENIA: PRACOWNIK ADMINISTRACYJNO - BIUROWY</b>			
07.06.2022	08:00 – 16:00	10	Organizacja pracy biurowej ( 4h) Ogólne zasady kultury w biurze ( 2h) Etyka w pracy pracownika biurowego ( 2h) Zakres obowiązków pracownika biurowego ( 2h )
08.06.2022	08:00 – 16:00	10	Odpowiedzialność materialna pracownika biurowego ( 2h) Zasady sporządzania korespondencji biurowej, rodzaje korespondencji, protokoły notatki sprawozdania-ćwiczenia praktyczne ( 8h)
10.06.2022	08:00 – 16:00	10	Zasady ewidencji korespondencji oraz dekretacja ( 2h) Zastosowanie przepisów KPA w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna, systemy kancelaryjne ( 4h) Etapy obiegu dokumentów ( 2h) Urządzenia biurowe i ich wykorzystanie oraz obsługa urządzeń biurowych ( 2h)
14.06.2022	08:00 – 16:00	10	Prawo pracy i ochrona danych osobowych - podstawowe zasady, obowiązki pracownika i pracodawcy ( 6h) Zasady efektywnej komunikacji w pracy biurowej ( 2h) Organizacja spotkań służbowych ( 2h)



DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
<b>MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA</b>			
15.06.2022	08:00 – 16:00	10	<p><b>Typologia klientów ( 2h)</b></p> <p><b>Sposoby pozyskiwania klientów ( 2h)</b> - Internet, media, telefon</p> <p><b>Zasady profesjonalnej obsługi klientów ( 2h)</b> -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta</p> <p><b>Budowanie pozytywnych relacji z klientem ( 2h)</b> -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem</p> <p><b>Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania ( 1h)</b> -Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka -Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa -Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań</p> <p><b>Obsługa telefoniczna i bezpośrednia ( 1h)</b> -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie</p>
<b>RAZEM</b>		<b>50</b>	

\*zakres godzin szkolenia uwzględnia 30 min. przerwy

**PO ZAKOŃCZENIU CZĘŚCI TEORETYCZNEJ KAŻDY UCZESTNIK SZKOLENIA UCZESTNICZY W CZĘŚCI PRAKTYCZNEJ**