

Program szkolenia “Nowoczesne standardy obsługi Klienta”

Celem szkolenia jest wprowadzenie do tematyki zarządzania satysfakcją klienta, zapoznanie uczestników z nowoczesnymi standardami obsługi klienta oraz wypracowanie sposobu radzenia sobie w sytuacjach trudnych i niestandardowych.

Efekt przeprowadzonych szkoleń będzie dostarczenie pracownikom każdego ze wskazanych urzędów informacji niezbędnych do:

- Zrozumienia znaczenia zarządzania satysfakcją klienta,
- Zrozumienia związku pomiędzy jakością obsługi klienta a poziomem satysfakcji obywateli z kontaktu z urzędem,
- Poznania nowoczesnych standardów obsługi klienta,
- Przećwiczenia umiejętności związanych z profesjonalną obsługą klienta, specyficzną dla tych urzędów administracji, w których pracują.

Dzień 1, 10.00 – 14.00; 15.00 – 18.00

Czas	Tematyka
10.00 – 10.15	Sesja 0 (przed rozpoczęciem szkolenia) + serwis kawowy: <ul style="list-style-type: none"> • Wypełnienie formularzy PEFS związanych z udziałem w szkoleniu
10.15 – 11.30	Sesja 1 <u>Wprowadzenie do szkolenia</u> Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie się prowadzącego i uczestników • Przedstawienie celu, programu i agendy szkolenia • Zebranie oczekiwań uczestników • Ćwiczenie inspiracyjne (Visual Explorer) – wybierz kartę, która kojarzy Ci się ze standardami obsługi Klienta
11.30 – 11.45	Przerwa (serwis kawowy)
11.45 – 12.30	Sesja 2 <u>Zarządzanie satysfakcją Klienta – koncepcje, zmiany w postrzeganiu roli urzędu i pracowników urzędów</u> Cel sesji: <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy rozumieją, na czym polega zarządzanie satysfakcją Klienta • Uczestnicy rozumieją, że umiejętności komunikacyjne to tylko jeden z elementów (czynników) zarządzania satysfakcją Klienta • Uczestnicy wiedzą, co się dzieje w urzędach pomiędzy pierwszym a drugim szkoleniem (postępy w realizacji zadania 1 projektu „Klient w centrum uwagi administracji”) Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> • Trzy warunki funkcjonowania urzędu: <ul style="list-style-type: none"> ○ Klient – kto nim jest; zmiany w definicji Klienta urzędu – od petenta do klienta ○ Usługa – cechy (niematerialne etc.) ○ Pracownik urzędu – obowiązki, odpowiedzialność, budowanie wizerunku • Definicja zarządzania satysfakcją Klienta - Różnice między badaniem satysfakcji a zarządzaniem satysfakcją



Czas	Tematyka
12.30 – 12.45	Przerwa (bez serwisu)
12.45 – 14.00	<p>Sesja 2 cd. Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ćwiczenie „Byłem zaskoczony, jak mnie obsłużono” <ul style="list-style-type: none"> Jakie zachowania wywołały takie emocje? Morały: <ul style="list-style-type: none"> Zachowania można mierzyć / badać Zachowania można ćwiczyć Korzyści z zarządzania satysfakcją Klienta <ul style="list-style-type: none"> Dla Klienta Dla Urzędu Dla Pracownika urzędu Co oznacza zarządzanie satysfakcją Klienta w moim urzędzie – co się u nas działo przez kilka ostatnich miesięcy (na podst. Informacji z IQS i Sofrecom) Podsumowanie sesji – pytania kontrolne
14.00 – 15.00	Przerwa na lunch
15.00 – 16.30	<p>Sesja 3 <u>Standardy kontaktu z Klientem</u> Cel sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uczestnicy znają umiejętności komunikacyjne niezbędne w typowych sytuacjach kontaktu z Klientem <p>Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> Schemat rozmowy z Klientem (bezpośredniej i telefonicznej) – na przykładzie fragmentu filmu ilustracyjnego <ul style="list-style-type: none"> Praca w podgrupach – na podstawie obejrzanego fragmentu filmu należy przeanalizować i wyodrębnić etapy rozmowy, następnie każda grupa na FC wypisuje, o co zadbać na każdym z etapów Grupy prezentują swoje prace na forum Omówienie: <ul style="list-style-type: none"> jakie zachowania są niezbędne do tego, aby zgodnie ze standardami obsłużyć / załatwić sprawę Klienta co to są standardy – na jakim poziomie szczegółowości należy je konstruować / opisywać Podsumowanie sesji – pytania kontrolne
16.30 – 16.45	Przerwa (serwis kawowy)



Czas	Tematyka
16.45 – 18.00	<p>Sesja 4 Standardy kontaktu z Klientem – działania prewencyjne (jak nie dopuszczać do wystąpienia trudnych sytuacji)</p> <p>Cel sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy przećwiczyli wybrane umiejętności komunikacyjne niezbędne w typowych sytuacjach kontaktu z Klientem • Uczestnicy rozumieją współzależność pomiędzy stanem emocjonalnym Klienta a sposobem współpracy z nim <p>Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warsztat – ćwiczenie wybranych technik komunikacyjnych: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pytania: <ul style="list-style-type: none"> ▪ O co pytać ▪ Jak pytać ○ Przekazanie instrukcji / procedury <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cel danej procedury – po co/dlaczego Klient ma podjąć jakieś działania ▪ Etapy przekazywania instrukcji /procedury ▪ Język – zakazane zwroty ○ Podsumowania <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sprawdzanie rozumienia/zgodności wersji ▪ Kto za co odpowiada – kontrakt z Klientem ▪ Kolejne kroki – co dalej ze sprawą <p>Uwaga – grupy pracują w trzech gniazdach, na podstawie casów opracowanych na bazie nadesłanych sytuacji w urzędach i wskazówek zawartych w materiałach szkoleniowych przygotowują skecze na poprawne, modelowe zachowanie się w określonej sytuacji; po każdym skeczu omówienie poprawnych zachowań i wskazówki, co i jak należy korygować</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podsumowanie sesji – pytania kontrolne

Dzień 2, 8.00 – 12.00; 13.00 – 16.00

Uwaga:

Dzień drugi szkolenia przeznaczony jest na przećwiczenie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach charakterystycznych dla określonych typów urzędów. Kolejne sesje warsztatowe skonstruowane są wg następującej metodologii:

- Prezentacja trudnej sytuacji lub sekwencji trudnych sytuacji, np.:
 - Odmawianie przez pracownika urzędu + roszczenia, manipulacja ze strony klienta
- Trener przedstawia, jaki jest algorytm działania (przykład - nagranie audio lub video + ppt, podręcznik)



- Na podstawie casów na bazie zgłoszonych trudnych sytuacji uczestnicy w małych podgrupach przygotowują skecze – odgrywają na forum pozytywne/modelowe wersje sytuacji danego typu
- Po każdym skeczu podsumowanie trenerskie i wspólne ustalenie listy, o co zadbać w analogicznej sytuacji
- Jeśli algorytm działania jest dla grupy niejasny lub jest opór uczestników wobec zaleceń, ponowne odegranie scenki na żywo na forum i omówienie, co stoi za danym zaleceniem – jaki jest powód/mechanizm sprawiający, że należy zachowywać się we wskazany sposób

Kategorie trudnych sytuacji:

- Krytyka wobec urzędnika / urzędu
- Podwyższone emocje klienta (płacze, krzyczy)
- Konieczność odmówienia
- Roszczenia
- Manipulacje
- Wymuszanie
- Łamanie prawa (groźby karalne, niebezpieczne narzędzia)
- Radzenie sobie z własnymi emocjami
- Osoba zachowująca się skrajnie nieadekwatnie do kontekstu

W tabeli poniżej przedstawiamy godziny sesji + sesję wstępną i podsumowującą – szczegółowy program drugiego dnia opracowany zostanie po zaakceptowaniu koncepcji. Po każdej sesji następuje pula pytań kontrolnych. Ze względu na charakter warsztatowy drugiego dnia szkolenia zastrzegamy 15' tolerancję na organizację przerw pomiędzy sesjami.

Czas	Tematyka
7.45 – 8.00	Serwis kawowy
8.00 – 8.15	Sesja 1 Wprowadzenie do 2. dnia szkolenia: Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> • Podsumowanie – rundka refleksji po 1. dniu szkolenia • Energizer – ćwiczenie pobudzające aktywność uczestników • Agenda dnia bieżącego
8.15 – 9.15	Sesja 2
9.15 – 9.30	Przerwa (serwis kawowy)
9.30 – 10.45	Sesja 3



10.45 – 11.00	Przerwa (bez kawy)
11.00 – 12.00	Sesja 4
12.00 - 13.00	Przerwa na lunch
13.00 – 14.30	Sesja 5
14.30 – 14.45	Przerwa (serwis kawowy)
14.45 – 15.30	Sesja 6
15.30 – 16.00	Sesja 7 <u>Podsumowanie szkolenia</u> Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> • Podsumowanie trenerskie – kluczowe zagadnienia omawiane podczas szkolenia • Podsumowanie uczestników: runda „złote zasady” – lista zasad, jakimi kierować się winny urzędy, podejmując działania zorientowane na zarządzanie satysfakcją klienta • Wręczenie certyfikatów, ewaluacja szkolenia, formalności końcowe