

Program szkolenia “Zarządzanie satysfakcją klienta”

Celem szkolenia jest dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności z zakresu zarządzania satysfakcją klienta, zaprezentowanie metod identyfikacji klientów oraz metod badania satysfakcji klienta.

Efektem przeprowadzonych szkoleń będzie dostarczenie kierownictwu oraz pracownikom każdego ze wskazanych urzędów informacji niezbędnych do:

- zrozumienia znaczenia zarządzania satysfakcją klienta dla: sprawnego działania urzędów, uproszczenia pracy pracowników urzędów i efektywniejszego wykorzystania czasu pracy,
- poznania technik zbierania danych i analizy wyników badań związanych z pomiarem satysfakcji klienta,
- wykorzystania wyników badań satysfakcji klienta do poprawienia funkcjonowania urzędów w obszarach zarządzania i kultury organizacji oraz obsługi klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

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 związanych z udziałem w szkoleniu
10.15 – 11.30	Sesja 1 Wprowadzenie do szkolenia Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawienie się prowadzącego i uczestników • Przedstawienie celu, programu i agendy szkolenia • Zebranie oczekiwań uczestników • Ćwiczenie inspiracyjne – odwołanie się do własnych doświadczeń jako klienta, wprowadzenie do modelu potrzeb klienta
11.30 – 11.45	Przerwa (serwis kawowy)
11.45 – 12.30	Sesja 2 Zarządzanie satysfakcją klienta – koncepcje, zmiany w postrzeganiu roli urzędu i pracowników urzędów Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> • Zmiany w definicji klienta urzędu – od petenta do klienta • Warsztat w podgrupach - czym jest satysfakcja klienta w urzędzie? Dlaczego jest to ważne? • Różnice między badaniem satysfakcji a zarządzaniem satysfakcją
12.30 – 12.45	Przerwa (bez serwisu)

Ciąg dalszy tabeli na następnej stronie



Cd. programu

Czas	Tematyka
12.45 – 14.00	<p>Sesja 3 Zarządzanie satysfakcją klienta – najlepsze praktyki i ich wykorzystanie</p> <p>Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doświadczenia innych krajów UE w zarządzaniu satysfakcją klienta • Doświadczenia polskie w zarządzaniu satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej i samorządowej, np. wprowadzanie ISO 9001:2001 w urzędach • Dyskusja nad możliwościami wykorzystania poznanych doświadczeń polskich i europejskich w pracy pracowników urzędów biorących udział w szkoleniu • Podsumowanie sesji – pytania kontrolne
14.00 – 15.00	Przerwa na lunch
15.00 – 16.30	<p>Sesja 4 Definicje zarządzania satysfakcją klienta</p> <p>Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Różne podejścia do zarządzania satysfakcją klienta • Dyskusja i określenie, która z przedstawionych definicji ma zastosowanie / odnosi się w największym stopniu do sytuacji w danym urzędzie • Praktyczne rezultaty przyjęcia wybranej definicji dla badania i zarządzania satysfakcją klienta w danym urzędzie (korzyści i zagrożenia, propozycje zmian i usprawnień) • Podsumowanie sesji – pytania kontrolne
16.30 – 16.45	Przerwa (serwis kawowy)
16.45 – 18.00	<p>Sesja 5 Identyfikacja klientów urzędów</p> <p>Przebieg sesji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zaprezentowanie definicji klienta i jej rozumienie - rola urzędu wobec klienta • Metody skutecznej identyfikacji klientów • Wpływ identyfikacji na zadowolenie z jakości obsługi w e-urzędzie i kontakcie bezpośrednim • Klienci zagrożeni wykluczeniem społecznym lub administracyjnym - działania zapobiegające a empatia pracownika urzędu • Podsumowanie sesji – pytania kontrolne



Dzień 2, 8.00 – 12.00 / 13.00 – 16.00

Czas	Tematyka
7.45 – 8.00	Sesja 0 (przed rozpoczęciem szkolenia) + serwis kawowy <ul style="list-style-type: none"> Wypełnienie formularzy związanych z udziałem w szkoleniu
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 – ćwiczenia pobudzające aktywność uczestników Agenda dnia bieżącego
8.15 – 9.15	Sesja 2 Metody badania satysfakcji klientów Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> Prezentacja dostępnych metod badania satysfakcji klienta wraz z przykładami ich zastosowania Dyskusja nad poszczególnymi metodami z punktu widzenia ich przydatności w badaniu i zarządzaniu satysfakcją klienta w urzędach
9.15 – 9.30	Przerwa (serwis kawowy)
9.30 – 10.45	Sesja 2 cd. Metody badania satysfakcji klientów Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> Warsztat w podgrupach – na podstawie przygotowanych case study analiza obszarów wymagających zmiany i wybór metody badania Prezentacja i dyskusja wypracowanych w podgrupach rozwiązań Podsumowanie sesji – pytania kontrolne
10.45 – 11.00	Przerwa (bez kawy)
11.00 – 12.00	Sesja 3 Analiza wyników badań Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> Zaprezentowanie przykładów analizy wyników satysfakcji klientów, w oparciu o metody zbierania danych zaprezentowane podczas sesji 1 Pułapki w interpretacji danych uzyskanych w badaniach satysfakcji klientów – dyskusja na forum
12.00 - 13.00	Przerwa na lunch

Ciąg dalszy tabeli na następnej stronie



Cd. programu

Czas	Tematyka
13.00 – 13.45	Sesja 3 cd. Analiza wyników badań Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> Warsztat w podgrupach - na podstawie przygotowanych case study opracowanie interpretacji wyników i sformułowanie wniosków Podsumowanie sesji – pytania kontrolne
13.45 – 14.30	Sesja 4 Sposoby wykorzystania wyników badań do poprawy funkcjonowania urzędu Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> Analiza wniosków z badań w kontekście wdrażania zmian w urzędach w obszarach: <ul style="list-style-type: none"> system zarządzania (struktura, procedury, zakresy odpowiedzialności) kultura organizacji (system wartości, niepisane normy, podejście do klienta) relacje wewnątrz urzędu – współpraca z klientem wewnętrznym (w tym m.in. umiejętności komunikacyjne osób kontaktujących się bezpośrednio z klientem) relacje z klientem zewnętrznym (w tym m.in. umiejętności komunikacyjne osób kontaktujących się bezpośrednio z klientem, umiejętność zarządzania sytuacją konfliktową, techniki radzenia sobie z emocjami)
14.30 – 14.45	Przerwa (serwis kawowy)
14.45 – 15.30	Sesja 4 cd. Sposoby wykorzystania wyników badań do poprawy funkcjonowania urzędu Przebieg sesji: <ul style="list-style-type: none"> Warsztat w podgrupach - case study i wypracowanie rozwiązań w grupach Prezentacja rozwiązań i dyskusja - weryfikacja możliwości zastosowania w urzędzie Podsumowanie sesji – pytania kontrolne
15.30 – 16.00	Sesja 5 Podsumowanie szkolenia 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