



**CENTRUM SZKOLENIOWE**

**PROFESJA**

40-832 Katowice - ul. Witosa 13A/22 ♦ tel.: 32/782 24 51 ♦ kom.: 508 221 498  
biuro@csp-profesja.pl ♦ www.csp-profesja.pl ♦ NIP: 637-104-02-50

## **FUNKCJONARIUSZ PUBLICZNY NA SŁUŻBIE**

**PROWADZĄCY:** *Agata JĘDRYSKO* - psycholog, dziennikarz prasowy, radiowy i telewizyjny. Doświadczony trener - wykładowca. Absolwentka Wydziału Filozoficznego Uniwersytetu Jagiellońskiego. Realizuje szkolenia autorskie, jest autorem programów edukacyjnych. Współpracuje z wieloma firmami szkoleniowymi w całej Polsce.

### **1. Komunikacja przede wszystkim**

- Zasady skutecznej komunikacji- metody praktyczne,
- Budowanie relacji międzyludzkich- podstawowe elementy
- Dlaczego nie potrafimy się porozumieć?- bariery komunikacyjne, schematy porozumiewania się po stronie klienta, po stronie urzędnika oraz niezależne,
- Zwroty irytujące- czego unikać w obsłudze,
- Niezbędne aktywne słuchanie i prawidłowa parafraza
- Mowa ciała- 93% komunikacji,
- Znaczenie pytań otwartych i zamkniętych

### **2. Obsługa klienta trudnego**

- Klient trudny czyli jaki- typologia i zasady postępowania
- Gdy emocje biorą górę- praktyczna asertywność
- Konstruktwna konfrontacja czyli komunikat FOU oraz FOU + 2K
- Komunikat „JA” - łamiemy schematy myślowe

### **3. Oczekiwania klienta urzędu - oczekiwania urzędnika**

- Profesjonalna obsługa klienta krok po kroku
- Dlaczego klient bywa trudny?
- Prawidłowa obsługa telefoniczna

### **4. Techniki chroniące przed wypaleniem zawodowym**

**12 maja 2014 godz. 10.00-15.00**  
**NOT, PIŁSUDSKIEGO 74**  
**WROCLAW**

**CENA: 290/280 ZŁ\* cena dla stałych Klientów**  
**Druza i kolejne osoby z tej samej jednostki 30% taniej!**

**Cena obejmuje: szkolenie, autorskie materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, obiad, certyfikat, długopis, możliwość kontaktu z Wykładowcą także po szkoleniu.**

**PROPONUJEMY RÓWNIEŻ SZKOLENIA ZAMKNIĘTE, WYJAZDOWE:**

## **„Wygraj wybory!”**

**Zapraszamy do udziału wójtów, burmistrzów, prezydentów urzędników odpowiedzialnych za PR oraz promocję.**

Podzielimy się z Państwem praktyczną wiedzą, która przyniesie efekty. Na konkretnych przypadkach ukażemy, jak opowiadać o sobie, by wzbudzać sympatię, jak promować swoje sukcesy i jak nie dać się zmanipulować.

Nauczymy w jaki sposób radzić sobie z trudnymi i niewygodnymi pytaniami. Poradzimy, jak rozmawiać z dziennikarzami na własnych warunkach. Zaprezentujemy jak groźną broń w rękach dziennikarza stanowi montaż i czym jest „setka” – czyli krótka wypowiedź dla telewizji, radia i prasy.

### **Co daje szkolenie:**

- **Profesjonalne przygotowanie do promocji urzędu oraz prowadzenia kampanii wyborczej,**
- **Wypracowanie własnego stylu działania,**
- **Umiejętność zachowania się w sytuacjach kryzysowych- praktyczna asertywność urzędnika - polityka,**
- **Pomysły na przygotowanie ulotek, folderów, notatek prasowych,**
- **Umiejętność publicznego prezentowania siebie i urzędu- wystąpienia publiczne, debaty, dyskusje, wywiady telewizyjne i radiowe etc.**
- **Poznanie zasad etykiety urzędowej/politycznej,**
- **Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz sobą w czasie**

Do miast w których szkolimy trudno Państwu dojechać? A może wolelibyście takie szkolenie tylko dla Waszego urzędu/ugrupowania? Może chcielibyście coś dodać, coś ująć w programie? To nie problem! Zadzwoń, ustalimy miejsce, cenę termin (możliwe również terminy weekendowe)

**W razie dodatkowych pytań prosimy o kontakt: (32) 782 24 51, 508 221 498**

**ZAPRASZAMY!**

**DOŁĄCZ DO NAS! <https://pl-pl.facebook.com/CentrumSzkoleniowoProjektoweProfesja>**

**PROFESJONALIŚCI Z PASJĄ!**

szkolenia: kadry, place, prawo pracy, ubezpieczenia społeczne, zamówienia publiczne, rachunkowość, podatki, bhp, pierwsza pomoc przedmedyczna etc.

projektowanie: inżynieria ruchu drogowego, imprezy integracyjne, wycieczki zakładowe