



**HARMONOGRAM SZKOLENIA**  
**PROJEKT „Program Indywidualnego Wsparcia” (1.2.1. PO WER)**

<b>Nazwa kursu</b>	Pracownik administracyjno-biurowy z obsługą klienta oraz ze sprzedażą			
<b>Nazwa instytucji szkolącej</b>	KONSORCJUM: TSL MONIKA KAPTUR, CENTRUM PEDAGOGIKI I KSZTAŁCENIA PRAKTYCZNEGO ILONA ZAJĄC			
<b>Czas trwania kursu</b>	<b>od</b>	16.10.2019	<b>do</b>	15.11.2019
<b>Miejsce szkolenia</b>	ul. Kopernika 6F Tychy 43-100			

<b>Data</b>	<b>Godziny od do</b>	<b>Ilość godz.</b>	<b>TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA</b>
16.10.2019	08.30-15:10	8	Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta
17.10.2019	08.30-15:10	8	Etyka i kultura zawodu. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem
18.10.2019	08.30-15:10	8	Wybrane techniki efektywnego zarządzania czasem i podnoszenia efektywności osobistej
21.10.2019	08.30-15:10	8	Asertywność i komunikacja elementem budowania wizerunku
22.10.2019	08.30-15:10	8	Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem
23.10.2019	08.30-15:10	8	Zasady właściwej organizacji pracy i technik pracy: Zasada Pareto, macierz Eisenhowera.
28.10.2019	08.30-15:10	8	Manipulacje ze strony klientów rozpoznawanie i przeciwdziałanie
29.10.2019	08.30-15:10	8	Sprzedaż i obsługa klienta a rozpoznanie jego potrzeb
30.10.2019	08.30-15:10	8	Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów
31.10.2019	08.30-15:10	8	Trudne sytuacje w kontaktach z klientami
04.11.2019	08.30-15:10	8	Komunikacja w zespole. Efektywna rozmowa bezpośrednia i telefoniczna z klientem.
05.11.2019	08.30-15:10	8	Czynności kancelaryjne w sekretariacie. Fazy obiegu pism.
06.11.2019	08.30-15:10	8	Zasady korespondencji. Redagowanie pism i pisanie listów
07.11.2019	08.30-15:10	8	Administracja publiczna, prawo administracyjne – podstawowe pojęcia. Źródła prawa administracyjnego. Akt administracyjny.
08.11.2019	08.30-15:10	8	Podstawy prawa pracy.
12.11.2019	08.30-15:10	8	Rodzaje umów. Umowy zlecenia i umowy o dzieło.
13.11.2019	08.30-15:10	8	Prowadzenie dokumentacji pracowniczej.
14.11.2019	08.30-15:10	8	Ochrona danych osobowych i archiwizacja akt osobowych.
15.11.2019	08.30-13:10	6	Delegacje służbowe, krajowe i zagraniczne.



Data	Godziny od do	Ilość godz.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
<b>RAZEM</b>		<b>150</b>	

Data	Godziny od do	Ilość godz	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
15.11.2019	13.15-14.15	1	EGZAMIN