



HARMONOGRAM SZKOLENIA
Projekt „PRZEJMIJ STERY DO SWOJEJ KARIERY” (POWR.01.02.01)

Nazwa szkolenia	„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania części teoretycznej szkolenia	od	2022-02-08	do	2022-02-15
Miejsce realizacji części teoretycznej szkolenia (dokładny adres)	online w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Click Meeting (uczestnicy)			

TERMINY ZAJĘĆ – CZĘŚĆ TEORETYCZNA

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
MODUŁ SZKOLENIA: PRACOWNIK ADMINISTRACYJNO - BIUROWY			
2022-02-08	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)
2022-02-09	08:00 – 16:00	10	Odpowiedzialność materialna pracownika biurowego (2h) Zasady sporządzania korespondencji biurowej, rodzaje korespondencji, protokoły notatki sprawozdania-ćwiczenia praktyczne (8h)
2022-02-11	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)
2022-02-14	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	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA			
2022-02-15	08:00 – 16:00	10	Typologia klientów (2h) Sposoby pozyskiwania klientów (2h) - Internet, media, telefon Zasady profesjonalnej obsługi klientów (2h) -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta Budowanie pozytywnych relacji z klientem (2h) -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 Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (1h) -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 Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (1h) -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
RAZEM		50	

*zakres godzin szkolenia uwzględnia 30 min. przerwy