



BDG-II-3820-10/10

ZALĄCZNIK NR 2 DO UMOWY

Umowa nr/..... z dnia

Zakres Tematyczny Szkolenia

Moduł I – Wprowadzenie teoretyczne do zajęć warsztatowych

- zajęcia w formie seminarium jednodniowe, po 1 dniu szkolenia dla dwóch grup 15 osobowych jednocześnie (30 osób),
- zakres tematyczny: znaczenie profesjonalnej obsługi interesanta dla sprawnego funkcjonowania sądu, obsługa interesanta a kształtowanie wizerunku sądu, zasady skutecznej komunikacji, podstawowe zachowania interesantów, profesjonalna obsługa interesanta, specyfika interesanta wymiaru sprawiedliwości.

Moduł II – Warsztaty specjalistyczne dla pracowników punktów obsługi interesantów

- zajęcia w formie warsztatów trzydniowe, po 1 warsztacie dla każdej z szesnastu 15-osobowych grup,
- zakres tematyczny: podstawowe zachowania interesantów, sposoby klasyfikacji interesantów, sposoby na rozpoznawanie oczekiwań interesanta, rozpoznanie zakresu i sposobu udzielania informacji różnym kategoriom interesantów (wg ich wykształcenia czy środowiska w którym żyją), określenie potrzeb interesanta na podstawie rozmowy, efektywne rozmowy z interesantami, którzy nie wiedzą czego chcą bądź mają trudności z wyrażeniem potrzeb, techniki „oblaskawiania interesantów”, sposoby argumentacji wykorzystywane w rozmowie z interesantem, jak respektować prawa interesanta i jednocześnie chronić informacje prawnie chronione, kim jest tzw. trudny interesant – jak można mu pomóc i tym samym odciążyć się od nadmiernego angażowania z nim w rozmowę, postępowanie z interesantem trudnym-asertywność, skargi i prośby – jak postępować z niezadowolonymi interesantami, poziomy zadowolenia interesantów, skuteczna komunikacja, emocje rozmówcy i ich wpływ na wypowiedzi, ważne elementy wypowiedzi, sposób budowy dobrego kontaktu z interesantem za pomocą umiejętnie zastosowanych zwrotów językowych, rozmowy telefoniczne – wpływ na kształtowanie wizerunku sądu, prowadzenie służbowych rozmów telefonicznych, sposób pracy w punktach obsługi interesantów, wykorzystanie nowoczesnych technik ułatwiających załatwienie spraw, efektywne zarządzanie czasem, sposoby radzenia sobie ze stresem oraz z monotonią związaną z pracą, gry symulacyjne.

Moduł III – Podsumowanie przeprowadzonych szkoleń.

- zajęcia w formie seminarium jednodniowe, po 1 dniu szkolenia dla dwóch grup 15 osobowych jednocześnie (30 osób),
- zakres tematyczny: pracownik punktu obsługi interesantów jako pierwszy kontakt obywatela z sądem - wpływ na wizerunek sądu; pytania i odpowiedzi dotyczące zagadnień zaprezentowanych podczas wszystkich zajęć warsztatowych; planowanie wdrażania nowych rozwiązań organizacyjnych w pracy punktów obsługi interesantów; zebranie wniosków ze szkolenia.