

## Załącznik nr 1 do umowy z dnia ..... - ..... - 2009 r. nr .....

**Kluczowe zagadnienia programowe:**

- rozpoznanie i pogłębienie umiejętności komunikacji (umiejętności przekazywania i odbierania informacji, etapy rozmowy z interesantem);
- sposoby unikania błędów komunikacyjnych w procesie obsługi klienta (zakazane zwroty);
- asertywne techniki radzenia sobie z interesantem, które spowodują eliminację u pracowników postaw uległej lub agresywnej;
- praktyczne sposoby usuwania napięć (stresu) – techniki relaksacyjne możliwe do wykorzystywania w pracy i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu;
- praktyczne sposoby automotywacji, panowania nad emocjami i redukcji stresu sytuacyjnego;
- rozwinięcie wiedzy pracowników w zakresie typologii klientów i właściwego doboru sposobów postępowania ze szczególnym naciskiem na kontakt z interesantem agresywnym, wulgarnym, będącym pod wpływem alkoholu lub narkotyków, w sytuacjach o charakterze manipulacyjnym;
- zasady savoir vivre'u (strój, komunikacja między współpracownikami, między współpracownikami a przełożonym);
- postępowanie w sytuacjach kryzysowych (trudny, agresywny interesant).



*Wsparcie udzielone przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię poprzez dofinansowanie ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego.*

*Supported by a grant from Iceland, Liechtenstein and Norway through the EEA Financial Mechanism*

ZP.P.I.341-1-64/09	Załącznik nr 1a do SIWZ - Załącznik nr 1 do umowy: Kluczowe zagadnienia programowe	Strona 1 z 1
--------------------	---	--------------