



Szkolenie/ Kurs: „Specjalistyczna obsługa klienta w instytucjach rynku pracy”

Organizator	<p>Krakowskie Centrum Dialogu Społecznego</p> <p>Al. Powstania Warszawskiego 6 31 – 541 Kraków tel : 12, 417-39-76 lub kom.: 668 227-946 strona: www.kcds.edu.pl , e-mail: sekretariat@kcds.edu.pl (wpis do RIS nr 2.12/00126/2018)</p> <p>Krakowskie Centrum Dialogu Społecznego – Niepubliczna Placówka Kształcenia Ustawicznego (wpis do Ewidencji Szkół i Placówek Niepublicznych Prezydenta Miasta Krakowa nr 4430.13.1126)</p>
Cele szkolenia	Doskonalenie i pogłębienie kompetencji zawodowych w zakresie obsługi klienta w instytucjach rynku pracy.
Zakres tematyczny (Plan nauczania określający nazwę zajęć oraz ich wymiar)	<ul style="list-style-type: none">• Efektywność w komunikacji (3 godz. dyd..).• Style prowadzenia rozmowy (5 godz. dyd..).• Typologia klientów (2 godz. dyd..).• Kompetencje pracownika obsługującego klienta (5 godz. dyd..).• Bezpośredni kontakt z klientem – zaufanie, oczekiwania, zadania (5 godz. dyd..).• Konflikt – bycie w niekomfortowych sytuacjach z klientem (3 godz. dyd..).• Zachowania asertywne w komunikacji z klientami (5 godz. dyd..).• Atrybucja kontroli a proaktywność (2 godz. dyd..).
Rezultaty (efekty kształcenia)	<p><u>Nabyte umiejętności w zakresie:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- prowadzenie rozmów,- zachowań asertywnych. <p><u>Nabyta wiedza w zakresie:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- komunikacji interpersonalnej,- typologii klientów,- rodzajów sytuacji z klientem. <p><u>Nabyte postawy w zakresie:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- budowania relacji w komunikacji z klientem.
Metody i techniki osiągnięcia rezultatów:	Szkolenie odbywa się w formie e-learning za pomocą tablicy edukacyjnej padlet. W skład zestawu materiałów (wirtualna tablica) wchodzi: instrukcja, skrypt szkoleniowy w formie .pdf, testy i kwestionariusze oraz materiały dodatkowe, w tym w formie audio i video.
Materiały i sprzęt wykorzystywany podczas zajęć:	<ul style="list-style-type: none">– komputer,– kolumny lub słuchawki,– materiały szkoleniowe,– e-mail.
Forma zaliczenia	Dokumentacja szkoleniowa, test (6 prostych pytań w formie zamkniętej) po zakończeniu szkolenia.
Koordynatorzy szkolenia	Dariusz Kuchta, Krzysztof Puc – Krakowskie Centrum Dialogu Społecznego

Uczestnicy (wymagania)	Pracownicy instytucji rynku pracy oraz wszyscy zainteresowani tematyką.
Czas trwania	ok. 4 dni – 30 godzin dydaktycznych (lista obecności – dziennik zajęć – uczestnik wypełnia po zakończeniu szkolenia)
Termin	Szkolenie jest prowadzone w trybie indywidualnym (e-learning). Naukę rozpoczyna się w dowolnym czasie po uzyskaniu linku i w wybranym przez siebie tempie realizuje wszystkie zagadnienia tematyczne oraz test.
Forma szkolenia	Szkolenie w formie e-learning. Uczestnik otrzymuje link na startup padlet – gdzie samodzielnie przerabia materiał.
Cena	499 (czteryście dziewięćdziesiąt dziewięć) złotych netto od osoby. Uczestnik otrzymuje fakturę VAT po opłaceniu, której przesyłamy link do szkolenia e-learning. Firmy zwolnione z podatku od towarów i usług prosimy o zaznaczenie stosownej opcji w zgłoszeniu.
Cena obejmuje	materiały szkoleniowe, zaświadczenie o ukończeniu szkolenia na druku MEN wystawione po otrzymaniu dokumentacji szkoleniowej (RODO, dane do zaświadczeń, ewidencja zaświadczeń, karta pracy – lista obecności).
Informacja końcowa	Oferta zawarta jest na 4 stronach.



KRAKOWSKIE CENTRUM DIALOGU SPOŁECZNEGO

Al. Powstania Warszawskiego 6, 31 – 541 Kraków

Tel./Fax: (0-12) 417 39 78, oraz 0-668, 227-946

adres internetowy: www.kcds.edu.pl, e-mail: sekretariat@kcds.edu.pl

INSTRUKCJA DOT. SZKOLENIA E-LEARNING

1. Prześlij zgłoszenie – uzupełnij poprawnie dane oraz dodatkowe informacje (e-mail uczestnika, ew. zwolnienie z VAT).
2. Firma szkoleniowa niezwłocznie wyśle fakturę z 14 dniowym terminem płatności.
3. Po zaksięgowaniu zapłaty otrzymasz link do szkolenia e-learningowego.
4. Weź udział w szkoleniu zgodnie z wytycznymi..
5. Wypełnij prosty test końcowy oraz prześlij jego rozwiązanie wraz z dokumentacją szkoleniową (może być scan z podpisem fizycznym lub z wykorzystaniem profilu zaufanego) na adres sekretariat@kcds.edu.pl :
 - a. informacja RODO,
 - b. dane do zaświadczeń,
 - c. ewidencja zaświadczeń,
 - d. lista obecności – dziennik zajęć,
 - e. ankieta końcowa.
6. Zaświadczenie MEN zostanie wysłane do uczestnika niezwłocznie na adres jednostki zgłaszającej po przyjęciu pełnej dokumentacji ze szkolenia.
7. Proszę szanując nas pamiętać, że kopiowanie, przetwarzanie, używanie czy rozpowszechnianie materiałów wśród innych osób niż zgłoszony uczestnik jest niedozwolone.



KRAKOWSKIE CENTRUM DIALOGU SPOŁECZNEGO
Al. Powstania Warszawskiego 6, 31 – 541 Kraków
Tel.: 124173978, Fax: 123783146 oraz 0-668-227-946
www.kcds.edu.pl , e-mail : sekretariat@kcds.edu.pl

....., dnia

ZGŁOSZENIE

(należy przesłać scan na adres sekretariat@kcds.edu.pl lub fax 123783146)

Temat szkolenia : “ Specjalistyczna obsługa klienta w instytucjach rynku pracy”.
(szkolenie w formie e-learning)

Jednostka zgłaszająca (dane do faktury VAT):

Nazwa :

Adres :

Telefon: Fax :

NIP :

e – mail kontaktowy (informacje dot. szkolenia):

Uczestnik (imię i nazwisko i email uczestnika na który prześlemy link do szkolenia):

.....

Koszt szkolenia: 499 (czteryście dziewięćdziesiąt dziewięć) zł. /netto

Szkolenie jest usługą kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego pracownika i jest finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych

.....
pieczęć, podpis osoby kierującej