

Profesjonalna obsługa mieszkańca w urzędzie

Termin: 26 października 2026 | **Godziny:** 09:00 - 15:00

PROGRAM SZKOLENIA

MODUŁ I. Standardy profesjonalnej obsługi mieszkańca (1 godz.)

- Rola urzędnika w budowaniu wizerunku administracji publicznej.
- Standardy jakości obsługi i etyka zawodowa.
- Budowanie zaufania i pozytywnego pierwszego wrażenia.

MODUŁ II. Skuteczna komunikacja z mieszkańcem (1,5 godz.)

- Komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Aktywne słuchanie, empatia i zadawanie pytań.
- Przekazywanie informacji w sposób jasny i zrozumiały.

MODUŁ III. Obsługa różnych grup mieszkańców (1 godz.)

- Dostosowanie komunikacji do indywidualnych potrzeb.
- Obsługa osób starszych i osób z niepełnosprawnościami.
- Komunikacja z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej.

MODUŁ IV. Trudne sytuacje w obsłudze mieszkańców (1,5 godz.)

- Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań interesantów.
- Radzenie sobie z niezadowoleniem, skargami i reklamacjami.
- Techniki deeskalacji konfliktów i asertywność.

MODUŁ V. Zarządzanie emocjami i stresem (1 godz.)

- Zachowanie profesjonalizmu w sytuacjach stresowych.
- Techniki samoregulacji emocjonalnej.

- Przeciwdziałanie przeciążeniu psychicznemu.

MODUŁ VI. Warsztaty praktyczne (2 godz.)

- Analiza rzeczywistych sytuacji z pracy urzędu.
- Symulacje rozmów z mieszkańcami.
- Ćwiczenia z aktywnego słuchania i przekazywania trudnych informacji.
- Opracowanie zasad profesjonalnej obsługi mieszkańca.

Wszelkie prawa zastrzeżone. Oferta szkolenia oraz program są objęte prawami autorskimi.

Zakaz kopiowania i powielania treści bez zgody autorów ©

ADRESACI SZKOLENIA

Pracownicy administracji samorządowej, urzędów miast i gmin oraz jednostek organizacyjnych JST.

EKSPERT / TRENER

Absolwent Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Ukończył studia podyplomowe z zakresu business administration, uzyskując tytuły MBA i DBA, studia doradztwa zawodowego oraz profesjonalnego coachingu. Posiada szeroką wiedzę z zakresu marketingu, public relations, kształtowania wizerunku, doradztwa i diagnoz zawodowych, a także zarządzania projektami, zespołem i przedsiębiorstwem

WARUNKI UCZESTNICTWA

490 zł netto / osoba

VAT: +23% lub zw.

Płatność za szkolenie odbywa się na podstawie faktury VAT.

Cena uwzględnia:

- dostęp do platformy online
- materiały szkoleniowe
- zaświadczenie (e-formuła)

ZASADY SZKOLENIA ONLINE

1. Zapisz się przez formularz

2. Odbierz link w dniu szkolenia

3. Dołącz do spotkania na żywo

KARTA ZGŁOSZENIOWA

Temat szkolenia:

Data:

DANE UCZESTNIKÓW SZKOLENIA:

IMIĘ I NAZWISKO:	STANOWISKO:	E-MAIL:	TELEFON KONTAKTOWY:

DANE DO FAKTURY

NABYWCA:	
NIP:	
ODBIORCA:	
NIP:	
KOD RABATOWY:	

☐ Oświadczam, że uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane w co najmniej 70 % ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych. Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art.43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług.

☒ Akceptuję regulamin organizacji szkoleń i wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu realizacji uczestnictwa w szkoleniu.

☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach informacyjnych drogą mailową realizowanych usługach szkoleniach przy czym zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie.

.....
pieczęć instytucji oraz podpis osoby upoważnionej

W przypadku braku potwierdzenia uczestnictwa w szkoleniu (na 2 dni przed jego realizacją) prosimy o kontakt telefoniczny celem weryfikacji otrzymania przesyłanego przez Państwa zgłoszenia.

Rezygnacji można dokonać do 3 dni roboczych przed planowaną datą szkolenia.

Brak uczestnictwa nie potwierdzony rezygnacją w/w terminie skutkować będzie obciążeniem Państwa 100% kwoty szkolenia.

Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca, daty oraz godziny szkolenia.

INFORMACJA DOTYCZĄCA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

- o Administratorem Państwa danych jest spółka MENTOR Szkolenia Administracji i Biznesu s.c.
- o Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonania usługi szkoleniowej.
- o Przekazane przez Państwa dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom.
- o Zgoda na przetwarzanie danych może zostać wycofana w dowolnym momencie, nie ma to jednak wpływu na zgodność przetwarzania, dokonanego na jej podstawie przed wycofaniem zgody. W każdej chwili mają Państwo prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia bądź ograniczenia przetwarzania, prawo sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- o Państwa dane osobowe będą przetwarzane do czasu zgłoszenia wycofania zgody.

**Wypełniony formularz zgłoszeniowy proszę przelać e-mailem na adres:
biuro@mentorszkolenia.pl lub faksem na nr 81 464 31 21**