

Podnoszenie jakości obsługi klienta-studenta w sekretariacie i dziekanacie. Zasady profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta w uczelni wyższej

Program

Szkolenie rekomendowane przez Uczestników poprzednich edycji!

PROGRAM SZKOLENIA

- Specyfika obsługi studenta/klienta w dziekanacie i sekretariacie uczelni wyższej:**
 - korzyści wynikające z profesjonalnej obsługi.
- Nawiązanie kontaktu i budowanie pozytywnych relacji z klientem/studentem:**
 - siła pozytywnego pierwszego wrażenia,
 - zasady profesjonalnej autoprezentacji,
 - znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej – kluczowe słowa, postawa, mimika, tembr głosu, sposób poruszania się, kontakt wzrokowy,
 - jak budować pozytywne nastawienie do studentów.
- Sztuka zarządzania rozmową:**
 - kluczowe narzędzia komunikacyjne umożliwiające efektywne zarządzanie rozmową,
 - analiza potrzeb studenta/klienta,
 - 5 najczęściej popełnianych błędów.
- Zapobieganie trudnym sytuacjom, czyli sposoby sprawnej obsługi głównych typów klientów/studentów:**
 - klient zorientowany na relację,
 - klient zorientowany na informację,
 - klient zorientowany na ekspresję,
 - klient zorientowany na zadanie,
 - jak rozpoznać typ klienta i jak z nim postępować.
- Jak obsługiwać trudnych studentów/klientów?**
 - właściwa komunikacja w trudnych sytuacjach,
 - reagowanie na nierealne oczekiwania klienta roszczeniowego,
 - efektywne radzenie sobie z emocjami klienta agresywnego,
 - jak radzić sobie z klientem rozmownym?
- Podsumowanie i indywidualne konsultacje.**

Prowadzący

Zajęcia prowadzi **Beata Janiczek-Lasota** – psycholog, certyfikowany coach (International Coach ICC) i trener specjalizujący się w szkoleniach podnoszących kompetencje miękkie specjalistów. Posiada ponad 15-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla uczelni m.in. Politechniki Warszawskiej, Akademii Górniczo-Hutniczej, Uniwersytetu Jagiellońskiego, Collegium Medicum UJ, Uniwersytetu Medycznego w Łodzi, Politechniki Łódzkiej, Uniwersytetu Łódzkiego, Politechniki Wrocławskiej, Uniwersytetu Gdańskiego, Akademii Sztuk Pięknych w Krakowie, Akademii Leona Koźmińskiego oraz Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu profesjonalnej obsługi studenta, profesjonalnej autoprezentacji, komunikacji w zespole, radzenia sobie w trudnych sytuacjach, różnic międzykulturowych, zarządzania czasem, radzenia sobie ze stresem i agresją.

Termin i miejsce

Lokalizacja	Rzeszów, Al. T. Rejtana 1
Termin	2019-12-12
Godziny	10:00:00 - 16:00:00
Cena za osobę	590.00 PLN netto, 725.70 PLN brutto



Cena zawiera

Promocja!

Przy zgłoszeniu do 28 listopada otrzymają Państwo **10% rabatu**

Gwarantujemy:

- materiały i Certyfikat,
- wyżywienie (obiad, przerwy kawowe),
- pomoc przy zorganizowaniu noclegu.

Warunki uczestnictwa

Warunki uczestnictwa:

- Kartę zgłoszeniową należy przesłać na adres e-mail optima@optima.edu.pl

- W ciągu 24 godzin wyślemy Państwu wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia.
- W przypadku braku takiej wiadomości, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.
- Przesłanie karty zgłoszeniowej jest jednoznaczne z akceptacją [Regulaminu](#)
- Najpóźniej na 7 dni przed szkoleniem otrzymają Państwo potwierdzenie organizacji szkolenia na adres e-mail podany w formularzu.
- Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest dokonanie wpłaty na konto organizatora najpóźniej na 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia, jednak nie wcześniej niż po otrzymaniu od Organizatora potwierdzenia organizacji zajęć. Numer rachunku bankowego: **mBank 88 1140 2004 0000 3302 7511 5949**



Zeskanuj kod smartfonem, dzięki temu będziesz mógł oznaczyć miejsce szkolenia na mapie oraz dodać wydarzenie do kalendarza. (Na telefony z systemem Android polecamy program Google Calendar lub QR Droid Private)