

## **Profesjonalna obsługa studenta z uwzględnieniem trudnych sytuacji, takich jak roszczeniowość i agresywne zachowanie**

### **Program**

#### **PROGRAM SZKOLENIA**

1. **Specyfika obsługi studenta/klienta w dziekanacie i sekretariacie uczelni:**
  - a. korzyści wynikające z profesjonalnej obsługi.
2. **Nawiązanie kontaktu i budowanie pozytywnych relacji z klientem/studentem:**
  - a. siła pozytywnego pierwszego wrażenia – na co należy zwrócić szczególną uwagę przy wywieraniu dobrego,
  - b. pierwszego wrażenia,
  - c. zasady profesjonalnej autoprezentacji,
  - d. znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej – kluczowe słowa, postawa, mimika, tembr głosu, sposób,
  - e. poruszania się, kontakt wzrokowy,
  - f. jak budować pozytywne nastawienie do studentów.
3. **Sztuka zarządzania rozmową:**
  - a. kluczowe narzędzia komunikacyjne umożliwiające efektywne zarządzanie rozmową,
  - b. analiza potrzeb studenta/klienta,
  - c. 5 najczęściej popełnianych błędów.
4. **Zapobieganie trudnym sytuacjom, czyli sposoby efektywnej obsługi głównych typów klientów/studentów:**
  - a. typy osobowości nastawione na relację,
  - b. typy osobowości nastawione na zadanie,
  - c. jak rozpoznać typ osobowości studenta,
  - d. efektywne strategie obsługi poszczególnych typów studentów,
  - e. mechanizmy psychologiczne wpływające na przebieg obsługi.
5. **Jak obsługiwać trudnych studentów/klientów:**
  - a. właściwa komunikacja w trudnych sytuacjach,
  - b. reagowanie na nierealne oczekiwania klienta roszczeniowego,
  - c. efektywne radzenie sobie z emocjami klienta agresywnego,
  - d. jak radzić sobie z klientem rozmownym.

### **Prowadzący**

Zajęcia prowadzi **Beata Janiczek-Krotowska** – psycholog, konsultant kryzysowy, certyfikowany trener i coach ICC. Poza specjalizacją trenerską i coachingową ukończyła moduły specjalizacyjne z zakresu autyzmu, Zespołu Aspergera, pierwszej pomocy psychologicznej, psychologii klinicznej, psychoterapii zaburzeń nerwicowych, psychoterapii uzależnień, psychopatologii oraz postępowania z pacjentem chorym psychicznie. Odbyła również staże kliniczne w warszawskich szpitalach na oddziałach psychiatrycznych. Posiada kilkunastoletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla uczelni wyższych m.in. Politechniki Warszawskiej, Akademii Górniczo-Hutniczej, Uniwersytetu Jagiellońskiego, Collegium Medicum UJ, Uniwersytetu Medycznego w Łodzi, Politechniki Łódzkiej, Uniwersytetu Łódzkiego, Politechniki Wrocławskiej, Akademii Leona Koźmińskiego oraz Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego.

## Termin i miejsce

<b>Lokalizacja</b>	szkolenie online
<b>Termin</b>	2022-08-24
<b>Godziny</b>	09:00:00 - 15:00:00
<b>Cena za osobę</b>	450.00 PLN netto, 553.50 PLN brutto

## Cena zawiera

**Cena promocyjna 450 zł netto obowiązuje tylko w miesiącu sierpniu.**

**Sprzęt niezbędny do wzięcia udziału w szkoleniu (Google Meet):**

- laptop/tablet/telefon komórkowy,
- stabilne połączenie internetowe.

Gwarantujemy:

- materiały i Certyfikat w wersji elektronicznej,
- merytoryczne szkolenie,
- możliwość zadawania pytań w czasie zajęć za pośrednictwem chatu lub połączenia video,
- pełne wsparcie techniczne, w tym pomoc zdalną przy konfiguracji urządzenia, na którym będą Państwo uczestniczyć w szkoleniu online.

## Warunki uczestnictwa

### Warunki uczestnictwa

- Prosimy o wypełnienie [Formularza rejestracyjnego](#).
- Wypełnienie formularza jest równoznaczne ze zgłoszeniem i akceptacją [Regulaminu](#).
- W ciągu 24 godzin wyślemy Państwu wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia.
- W przypadku braku takiej wiadomości, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.
- Potwierdzenie organizacji szkolenia prześlemy na adres e-mail podany w formularzu:
  - najpóźniej na 7 dni przed szkoleniem (szkolenia stacjonarne)
  - najpóźniej na 3 dni przed szkoleniem (szkolenia online)
- Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest dokonanie wpłaty na konto organizatora na podstawie otrzymanej faktury pro forma.
- Numer rachunku bankowego: **mBank 88 1140 2004 0000 3302 7511 5949**

### Warunki techniczne dla szkoleń online

- Chcąc uczestniczyć w szkoleniu online na platformie Google Meet, uczestnik we własnym zakresie powinien zapewnić sobie sprzęt i oprogramowanie niezbędne do udziału w szkoleniu tj.:
  - laptop/tablet/telefon komórkowy z głośnikiem i mikrofonem,
  - szerokopasmowe połączenie z Internetem,
  - kamera internetowa (wbudowana lub podłączana przez USB).
- Uwaga: inne urządzenia, na przykład kamery wirtualne, mogą nie działać z Google Meet.
- Do obsługi wideo w jakości HD wymagany jest procesor Intel drugiej generacji i3/i5/i7 2,2 GHz, odpowiednik firmy AMD lub lepszy,
- aktualną wersję systemu operacyjnego (Apple® macOS®, Microsoft® Windows®, Chrome OS, Ubuntu® i inne

- dystrybucje systemu Linux® oparte na Debianie),
- aktualną wersję przeglądarki (Chrome, Mozilla® Firefox®, Microsoft® Edge®, Apple® Safari®) **WAŻNE!** Microsoft Internet Explorer® 11 nie zapewnia pełnej obsługi Meet. Lepiej korzystać z przeglądarki Microsoft Edge. Jeśli chcesz używać Hangouts w przeglądarce Internet Explorer, musisz zainstalować wtyczkę do Meet. Pobierz i zainstaluj najnowszą wersję wtyczki Google Video Support Plugin.



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)