



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



PROGRAM SZKOLENIA

„Obsługa klienta e-usług”

w ramach MODUŁU – Wdrożeniowcy e-usług

I. Krótki opis szkolenia:

Współczesna obsługa klienta w administracji publicznej wymaga nie tylko znajomości procedur, ale przede wszystkim sprawnej komunikacji, empatii oraz umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Szkolenie jest skierowane do osób mających kontakt z klientami w jednostkach administracji publicznej, niezależnie od tego, czy pracują z e-usługami, czy w tradycyjnych formach obsługi.

Podczas zajęć uczestnicy poznają dobre praktyki w komunikacji online i bezpośredniej, przećwiczą tworzenie zrozumiałych komunikatów, a także nauczą się asertywnie i empatycznie reagować w kontakcie z trudnym klientem.

Celem szkolenia jest podniesienie jakości obsługi klienta oraz budowanie profesjonalnego i przyjaznego wizerunku instytucji publicznych.

II. Forma szkolenia:

stacjonarna

III. Liczba godzin szkolenia:

16 godzin dydaktycznych + każdego dnia przerwa obiadowa 45 min i dwie przerwy kawowe po 15 min.

IV. Harmonogram szkolenia:

Dzień 1: 10:00 – 17:15

Godzina	Moduł i tematyka
10:00–11:00	Moduł 1: Wprowadzenie do szkolenia i integracja grupy - Zapoznanie z programem szkolenia - Ustalenie zasad pracy warsztatowej - Ćwiczenia integracyjne
11:00–12:30	Moduł 2: Podstawy komunikacji online i klient cyfrowy - Specyfika klienta cyfrowego i oczekiwania użytkowników e-usług - Przegląd kanałów komunikacji: e-mail, czat, formularz kontaktowy, media społecznościowe



Godzina	Moduł i tematyka
12:30–12:45	- Analiza SWOT dotycząca narzędzi komunikacyjnych Przerwa kawowa
12:45–14:00	Moduł 3: Zrozumiała komunikacja i modelowanie komunikatów - Zasady tworzenia jasnych i zrozumiałych komunikatów - Przykłady poprawnej i błędnej komunikacji (symulacje) - Ćwiczenia praktyczne
14:00–14:45	Przerwa obiadowa
14:45–16:00	Moduł 4: Wizerunek i ton komunikacji w kontaktach online - Znaczenie tonu komunikacji i wiarygodności instytucji - Kreowanie profesjonalnego i przyjaznego wizerunku
16:00–16:15	Przerwa kawowa
16:15–17:15	Moduł 5: Upraszczenie języka urzędowego - Przekład języka formalnego na zrozumiały (plain language) - Budowanie instrukcji krok po kroku i użycie narzędzi wspierających komunikację

Dzień 2: 09:00 – 16:15

Godzina	Moduł i tematyka
09:00–10:00	Moduł 6: Emocje i napięcie w obsłudze klienta - Reakcje emocjonalne i stres w sytuacjach obsługi - Techniki radzenia sobie z napięciem
10:00–11:00	Moduł 7: Asertywność i empatia w kontakcie z klientem - Ustalanie granic i zachowanie profesjonalizmu - Rola empatii w kontaktach z klientami trudnymi
11:00–11:15	Przerwa kawowa
11:15–13:00	Moduł 8: Typologia klientów i strategie reagowania - Charakterystyka trudnych typów klienta - Strategie reagowania i scenariusze rozmów
13:00–13:45	Przerwa obiadowa
13:45–15:00	Moduł 9: Procedury wsparcia i kontakt techniczny - Schematy obsługi zgłoszeń, komunikacja z działem IT - Tłumaczenie technikalów klientowi, tworzenie FAQ
15:00–15:15	Przerwa kawowa
15:15–16:15	Moduł 10: Symulacje i podsumowanie szkolenia - Scenki sytuacyjne i analiza przypadków - Podsumowanie, refleksja i wnioski uczestników



V. Efekty szkoleniowe:

Wiedza (co uczestnik wie po szkoleniu):

- zna specyfikę klienta cyfrowego oraz standardy komunikacji online i bezpośredniej,
- rozumie zasady tworzenia zrozumiałych i przyjaznych komunikatów,
- zna strategię radzenia sobie z klientami w sytuacjach trudnych,
- posiada wiedzę na temat wsparcia technicznego i projektowania FAQ.

Umiejętności (co uczestnik potrafi wykonać):

- stosuje skuteczne techniki komunikacyjne w różnorodnych kanałach,
- tworzy zrozumiałe instrukcje i odpowiedzi zgodne z zasadami plain language,
- reaguje adekwatnie w kontakcie z klientem roszczeniowym, milczącym, emocjonalnym,
- organizuje proces obsługi w oparciu o dobre praktyki i gotowe schematy.

Postawy (co uczestnik prezentuje po szkoleniu):

- dąży do zapewnienia klientowi wysokiej jakości obsługi,
- promuje kulturę języka zrozumiałego i życzliwego,
- wykazuje empatię i cierpliwość w kontaktach interpersonalnych,
- buduje pozytywny wizerunek instytucji publicznej w środowisku cyfrowym.

VI. Zaliczenie szkolenia:

Na podstawie wyniku z testu przeprowadzonego na zakończenie szkolenia – minimalny wynik testu uprawniający do otrzymania certyfikatu to 50% pozytywnych odpowiedzi.

VII. Dokument potwierdzający ukończenie szkolenia:

Certyfikat ukończenia szkolenia.

VIII. Przed szkoleniem:

Odbycie i ukończenie 3 webinarów, w wymiarze 60 minut każdy, z zakresu:

- Podstawy e-usług,
- Cyberbezpieczeństwo – podstawy,
- Technologia AI – wprowadzenie.

Webinary będą dostępne do odtworzenia na **trzy tygodnie** przed rozpoczęciem szkolenia.



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Osoba Uczestnicząca w Projekcie ma obowiązek ukończyć webinary na **jeden tydzień** przez rozpoczęciem szkolenia.