

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

CZĘŚĆ 2

Zakup usługi szkoleniowej z zakresu obsługi klienta (20 h)

Program szkolenia.

Zakres zajęć powinien obejmować minimum następujące bloki tematyczne:

1. Umiejętności interpersonalne i komunikacyjne.
2. Opanowanie umiejętności właściwego do sytuacji doboru procedur komunikacyjnych.
3. Rodzaje postaw asertywnych zgodnych z kodeksem etycznym.
4. Opanowanie form przekazywania i przyjmowania informacji zwrotnych oraz kontrolowania emocji.
5. Kompetencje w zakresie obsługi klienta pomocy społecznej w sferze budowania dobrych relacji klienta z instytucją i rozpoznawania potrzeb klienta.

Dodatkowe informacje.

1. Szkolenie ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r.
2. Szkolenie obejmuje 20 h dla 1 grupy pracowników OPS Gliwice (ok. 10-15 osób)
3. Zajęcia mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice.
4. Dokładny harmonogram zajęć (terminy i tematyka) zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą.