

HARMONOGRAM SZKOLENIA
PROJEKT „Aktywna młodzież” (1.2.1. PO WER)

Nazwa kursu	„Pracownik administracyjno-biurowy z obsługą klienta oraz ze sprzedażą” gr.5		
Nazwa instytucji szkolącej	Centrum Szkoleniowo-Doradcze STANISŁAW BEDNARZ, Centrum Pedagogiki i Kształcenia Praktycznego Ilona Zajac		
Czas trwania kursu	od	09.08.2019	do 06.09.2019
Miejsce szkolenia	ul. Kopernika 6F Tychy 43-100		

Data	Godziny od do	Ilość godz.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
09.08.2019	08.30-15:10	8	Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta
12.08.2019	08.30-15:10	8	Etyka i kultura zawodu. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem
13.08.2019	08.30-15:10	8	Wybrane techniki efektywnego zarządzania czasem i podnoszenia efektywności osobistej
14.08.2019	08.30-15:10	8	Asertywność i komunikacja elementem budowania wizerunku
19.08.2019	08.30-15:10	8	Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem
20.08.2019	08.30-15:10	8	Zasady właściwej organizacji pracy i technik pracy: Zasada Pareto, macierz Eisenhowera.
21.08.2019	08.30-15:10	8	Manipulacje ze strony klientów rozpoznawanie i przeciwdziałanie
22.08.2019	08.30-15:10	8	Sprzedaż i obsługa klienta a rozpoznanie jego potrzeb
23.08.2019	08.30-15:10	8	Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów
26.08.2019	08.30-15:10	8	Trudne sytuacje w kontaktach z klientami
27.08.2019	08.30-15:10	8	Komunikacja w zespole. Efektywna rozmowa bezpośrednia i telefoniczna z klientem.
28.08.2019	08.30-15:10	8	Czynności kancelaryjne w sekretariacie. Fazy obiegu pism.
29.08.2019	08.30-15:10	8	Zasady korespondencji. Redagowanie pism i pisanie listów
30.08.2019	08.30-15:10	8	Administracja publiczna, prawo administracyjne – podstawowe pojęcia. Źródła prawa administracyjnego. Akt administracyjny.
02.09.2019	08.30-15:10	8	Podstawy prawa pracy.
03.09.2019	08.30-15:10	8	Rodzaje umów. Umowy zlecenia i umowy o dzieło.
04.09.2019	08.30-15:10	8	Prowadzenie dokumentacji pracowniczej.
05.09.2019	08.30-15:10	8	Ochrona danych osobowych i archiwizacja akt osobowych.
06.09.2019	08.30-13:10	6	Delegacje służbowe, krajowe i zagraniczne.
RAZEM		150	

Data	Godziny od do	Ilość godz.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
06.09.2019	13.15-14.15	1	EGZAMIN