

**Warsztaty dla lektorów języków obcych
Jagiellońskiego Centrum Językowego**

BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM

29 stycznia 2018 r.

Do kogo adresowany jest program:

- Pracownicy JCJ mający kontakt z klientami wewnętrznymi (studenci, pracownicy UJ)

Cele szkolenia:

- Zdobyć umiejętności użytkownika ze spójnego modelu komunikacji z grupami zadaniowymi
- Doskonalenie standardu pracy w relacji z klientem wewnętrznym charakterystycznego dla pracownika JCJ
- Kształtowanie nowych umiejętności radzenia sobie w trudnych relacjach z klientami wewnętrznymi (studenci i pracownicy UJ)
- Dobra zabawa

Metody pracy:

Intensywny warsztat z aktywnym udziałem uczestników szkolenia.

Harmonogram szkolenia:

Szkolenie obejmuje 8 godzin lekcyjnych efektywnego czasu szkolenia

9.00-10.30	sesja I
10.45-12.15	sesja II
przerwa na lunch	
13.15-14.45	sesja III
15.00-16.30	sesja IV

Prowadzący: dr hab. Jerzy Rosiński

dr hab. Jerzy Rosiński – dyrektor Instytutu Ekonomii, Finansów i Zarządzania UJ, psycholog, trener i konsultant zarządzania z wieloletnim letnim doświadczeniem.

PROGRAM TEMATYCZNY SZKOLENIA

1. Wstęp.

- Wprowadzenie do zasad i form pracy.
- Stworzenie atmosfery sprzyjającej uczeniu się

2. Standardy komunikacji z grupą zadaniową.

- Etapy rozwoju grupy studenckiej
- Dopasowanie stylu komunikacji do etapu rozwoju grupy
- Kiedy sami jesteśmy „producentami problemu”
- Jak modyfikować swoje zachowania
- Symulacje realnych sytuacji pracy z grupą – dopasowanie stylu komunikacji do etapu rozwoju grupy

3. Profilaktyka konfliktu

- Sposoby realizacji „stałych fragmentów gry”
- Przećwiczenie nowych zachowań dla znanych uczestnikom „stałych fragmentów gry”

4. Trudne sytuacje w pracy z klientami JCJ

- Typologia zachowań charakterystycznych dla osób korzystających z usług JCJ – zachowania określane jako trudne
- Standardy zróżnicowanego reagowania na pytania, zastrzeżenia, reklamacje, krytykę ze strony klienta wewnętrznego (student, pracownik UJ)
- Symulacje realnych sytuacji – użytkowanie narzędzi w praktyce

Ewentualny moduł rozszerzający (jeśli symulacje realnych sytuacji zajmą mało czasu):

5. „Czy klienci są nam na pewno potrzebni?” Stres i wypalenie zawodowe.

- Przekazanie podstawowej wiedzy o modelu wypalenia zawodowego. Zreflektowanie przez uczestników możliwości radzenia sobie z tym procesem na poszczególnych etapach
- Podsumowanie: wypalenie zawodowe jako element zaburzający relacje z grupami zadaniowymi