



Oferta szkolenia

WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM W URZĘDZIE

- WARSZAWA, 06.02.2026

ZAŁOŻENIA PROGRAMOWE SZKOLENIA

Specyfika pracy z klientami

- oczekiwania – z czym przybywa klient?
- możliwości – czy i w jaki sposób mogę mu pomóc, jaki mam potencjał opcji?
- komunikacja z klientem: rzeczowość i przejrzystość komunikatu, empatia bez „litowania się”, asertywność
- możliwe punkty wystąpienia stresu i negatywnych emocji u klienta
- grupy tzw. wykluczenia społecznego – krótkie omówienie specyfiki i możliwości pomocy

Narzędzia, czyli czym dysponuję tu i teraz?

- wygląd, strój, wizerunek zewnętrzny
- umiejętności mimiczne, wyraz twarzy
- umiejętności werbalne – ton głosu, dykcja, modulacja, akcent, siła głosu
- empatia, życzliwość, podejście do klienta zewnętrznego, entuzjazm i optymizm
- wykształcenie, wiedza, doświadczenie
- motywacja i chęć działania
- savoir vivre, czyli kultura zachowania, spokojna pewność siebie
- urzędnienia i pomoce związane z moim stanowiskiem
- zrozumienie wizji, misji i działania mojego urzędu
- możliwość konsultacji i pomocy odgórnej
- „esprit de corps”, czyli siła jedności zespołu

Wizerunek oczekiwany pracownika urzędu

- kreacja wyglądu zewnętrznego – porady wizazowe
- savoir vivre, czyli prosty kod zachowania z klasą
- elegancja ruchu i gestu
- odbiór nastroju i stanu emocji
- mimika, wyraz twarzy, skupienie, życzliwość, uśmiech
- „fasada specjalisty” – uwaga na rutynę!

Wizerunek wewnętrzny – osobowość pozytywna urzędnika

- automotywacja – fikcja czy fakty?
- automotywacja – walory i przeszkody, czyli co myślę o sobie?
- chęć – czyli „Mój Boże, spraw, aby mi się tak chciało, jak mi się nie chce !”....
- entuzjazm – jak go zdobyć i utrzymać i w ogóle po co nam entuzjazm?
- magia w pracy – wpływ na otoczenie, empatia, docenienie, pochwała, asertywność

Komunikacja werbalna

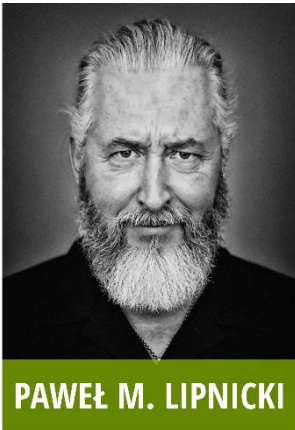
- komunikat własny, informacja, referowanie, streszczenie, skrót kreatywny
- techniczne umiejętności werbalne
- artykulacja, dykcja, modulacja, dynamika

Elementy prawidłowej komunikacji i wypowiedzi

- wysokość głosu
- intonacja
- uprzejmość
- ton
- zrozumiałość
- tempo
- wymowa

Asertywność w codziennej praktyce**Typy zachowań****Asertywność a komunikacja z klientem****Stres urzędnika związany z obsługą klienta, przyczyny i sposoby opanowania stresu**

- agresja
- brak szacunku
- nachalność
- wygląd i zachowanie
- niechęć do zrozumienia przepisów i ich realizacji

Przyczyny stresu klienta urzędu**Skutki stresu****WYKŁADOWCA**

Trener, szkoleniowiec, coach, autor szkoleń, pisarz, aktor, prezenter TV. Od 1993 współpracujący z TVP. Prowadził m.in. programy „Sami o sobie”, autorski program „Stres ma wielkie oczy”, „Mama i ja”, „Kawa czy herbata”, „Orzeł czy reszka” (o historii pieniądza w Polsce wg własnego scenariusza). Odebrał ponad 10000 koncertów, pokazów, szkoleń, sympozjów, imprez plenerowych (m.in. pikniki RMF FM oraz plenery „Kawy czy herbaty” TVP 1). Był dyrektorem naczelnym w Agencji Artystycznej ART MYSELF, dyrektorem ds. TV i kreacji w LOGO ART, dyrektorem kreatywnym w PR & PROM „SEVENTH”, Main Research Managerem w BSTM MIND SOCIETY, Menadżerem Kreacji w „BRZ ART.” etc. Prowadził autorskie seminaria i szkolenia od 1986 certyfikowane od 1994. W 2000 roku wygrał zawody trenerskie na specjalistycznym zgrupowaniu szkoleniowym i otrzymał tytuł LEADER of MIND TRAINERS. Wykształcił kilka pokoleń trenerów biznesu. Jest autorem unikatowego w Polsce szkolenia antystresowego dla urzędników i pracowników biurowych. Ambasador Marek Luksusowych i szkoleniowiec prezentacji koncernu DIAGEO. Autor szkolenia z event marketingu w praktyce promocyjnej, programów szkoleń antystresowych i negocjacyjnych dla VIP-ów, biznesmenów i prezenterów. Prowadzi treningi rozwoju kreacji pozawerbalnej, krasomówcze i pro sprzedażowe szkolenia z wykorzystaniem technik aktorskich, a także seminaria techniki wystąpień publicznych dla trenerów, działaczy, przywódców i polityków oraz celebrytów, m. in. wspólnie z prof. Jerzym Bralczykiem oraz z dr. Robertem Busztą. Ma 34 lata doświadczenia w prowadzeniu szkoleń. Liczba uczestników jego szkoleń, warsztatów i seminariów to nawet 2.000 osób rocznie.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

MIEJSCE

Warszawa, Hotel Ibis Warszawa West Station, ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 16

TERMIN

06 lutego 2026 r.

CENA*

990 zł / osobę

* Prosimy o wypełnienie oświadczenia o zwolnieniu z VAT – szkolenie finansowane ze środków publicznych / UE.

CO OBEJMUJE CENA?

- udział w szkoleniu
- materiały szkoleniowe i certyfikaty
- catering

HARMONOGRAM SZKOLENIA

Godz. 09.30-10.00 – przyjazd, rejestracja, kawa powitalna

Godz. 10.00-11.30 – zajęcia merytoryczne

Godz. 11.30-12.00 – przerwa kawowa

Godz. 12.00-13.30 – zajęcia merytoryczne

Godz. 13.30-14.30 – obiad

Godz. 14.30-16.00 – zajęcia merytoryczne

SPOSÓB ZGŁOSZENIA

- Podpisany i zeskanowany formularz proszę przesłać na adres: biuro@irwu.pl lub wypełnić zgłoszenie on-line: <http://www.irwu.pl/formularz-zgloszenia/>

KONTAKT Z ORGANIZATOREM

Lidia Cisek

tel. +48 505-111-035

e-mail: lidia.cisek@irwu.pl

F O R M U L A R Z Z G Ł O S Z E N I A

Prosimy o czytelne wypełnienie formularza i przesłanie skanu na adres e-mail: biuro@irwu.pl

DANE DO FAKTURY INSTYTUCJI ZGŁASZAJĄCEJ NA SZKOLENIE Współpraca z klientem w urzędzie WARSZAWA, 06.02.2026 r. - 990 zł / osobę			
NABYWCA			
ULICA, NUMER		KOD	
MIEJSCOWOŚĆ		NIP	
ODBIORCA			
ULICA, NUMER		KOD	
MIEJSCOWOŚĆ			
ADRES E-MAIL DO FAKTURY			
OSOBY ZGŁASZANE NA SZKOLENIE			
IMIĘ, NAZWISKO		STANOWISKO	
E-MAIL		TEL. KOM.	
IMIĘ, NAZWISKO		STANOWISKO	
E-MAIL		TEL. KOM.	
IMIĘ, NAZWISKO		STANOWISKO	
E-MAIL		TEL. KOM.	

- ☐ Akceptuję regulamin szkoleń. *
- ☐ Oświadczam, że uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane ze środków publicznych, UE. *
- ☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie faktur VAT, faktur korygujących VAT oraz duplikatów faktur i duplikatów faktur korygujących w formie elektronicznej, od Instytutu Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek, Knopin 44E, 11-040 Dobre Miasto, NIP: 529-158-87-55.
- ☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych wyłącznie przez firmę Instytut Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek dla celów organizacji szkolenia. Wiem, że mam prawo do dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania zaprzestania przetwarzania danych. Podstawą do przetwarzania danych jest umowa o organizację szkolenia/formularz zgłoszenia na szkolenie. Administratorem danych jest Instytut Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek. *
- ☐ Wyrażam zgodę na przysyłanie przez Instytut Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek, na podany powyżej adres poczty elektronicznej informacji handlowych zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 r. nr 144, poz. 1204). Zgody udzielam dobrowolnie. Mam prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie.

* Pola obowiązkowe

.....
Data i podpis osoby upoważnionej oraz pieczęć