



HARMONOGRAM ZAJĘĆ

Data	Czas realizacji	Liczba godz. dydakt.	Tematyka zajęć	Prowadzący zajęcia
06.12.2011r.	08.30-09.00		Rejestracja uczestników/uczestniczek, kawa/herbata	
	09.00-10.30	2	1. Komunikacja zewnętrzna. 2. Komunikacja w procesie obsługi klienta w urzędzie. 3. Elementy procesu komunikacji.	Piotr DYŻAKOWSKI
	10.30-10.45		Przerwa kawowa	
	10.45-12.15	2	4. Reguły organizowania wypowiedzi. 5. Tworzenie klimatu rozmowy. 6. Bariery w komunikacji z klientem.	Piotr DYŻAKOWSKI
	12.15-12.45		Przerwa obiadowa	
	12.45-14.15	2	7. Podstawy komunikacji ze społeczeństwem. 8. Komunikacja w sytuacjach kryzysowych. 9. Metody komunikacji z klientem.	Piotr DYŻAKOWSKI
	14.15-14.30		Przerwa kawowa	
	14.30-16.00	2	10. Czynniki kształtujące kulturę obsługi. 11. Obsługa interesanta w urzędzie. 12. Etykieta w kontaktach.	Piotr DYŻAKOWSKI