

*Sprawną obsługę klienta w urzędzie :
jak radzić sobie w trudnych sytuacjach zawodowych*
Monika Gabryel

Spis treści

Słowniczek

Od Autorki

Test z zakresu obsługi klienta w urzędzie

1. Jak doskonalić obsługę klientów w urzędzie?

- 1.1. Dbanie o właściwe postawy względem klientów
 - 1.1.1. Przewodnik po postawach profesjonalnego urzędnika
 - 1.1.2. W kierunku zadowolenia klienta i satysfakcji pracownika
 - 1.1.3. Podłoże i konsekwencje niezadowolenia klientów
 - 1.1.4. Uwaga i empatia na wakacjach
 - 1.1.5. Przydatność wiedzy o etyce zawodowej
 - 1.1.6. Zarządzanie własnymi postawami
- 1.2. Usprawnianie fundamentów jakościowej obsługi
 - 1.2.1. Trzy rozwojowe kroki urzędnika
 - 1.2.2. Narzędzia doskonalenia jakości obsługi
- 1.3. Pytania i odpowiedzi
 - 1.3.1. Co zrobić, gdy klient wnosi zażalenie na jakość obsługi?
 - 1.3.2. Co jest najistotniejsze w usprawnianiu obsługi klienta?
 - 1.3.3. Jak pracować nad swoimi przyzwyczajeniami?
 - 1.3.4. Czy istnieje antidotum na emocjonalne wyczerpanie?
 - 1.3.5. Czy dzień bez interesanta godzi w jakość obsługi?

2. Misja w obliczu trudnych sytuacji w obsłudze

- 2.1. Nowatorskie myślenie o trudnościach w obsłudze
 - 2.1.1. Odczuwanie trudności - siła oddziaływania
 - 2.1.2. Identyfikowanie i próba zrozumienia nie komfortowego zachowania klienta
 - 2.1.3. Czy doświadczanie trudności może być wartościowe?
- 2.2. Reagowanie na niekomfortowe zachowania klientów
 - 2.2.1. Czy urzędnik zachował się właściwie? - studium przypadku

- 2.2.2. Ryzykowne mechanizmy działania a trudności w obsłudze
- 2.2.3. Na czym polega konstruktywne reagowanie?
- 2.2.4. Odwaga w interwencji i wyznaczaniu granic - o przejmowaniu andragogicznego oddziaływania motywującego klienta do zmiany zachowania
- 2.2.5. Jak zachować spokój i cierpliwość oraz myśleć pozytywnie?
- 2.3. Przećwiczmy to w praktyce - wskazówki sytuacyjne do konstruktywnego reagowania
 - 2.3.1. Klient wyraża agresję słowną, lub/i behawioralną
 - 2.3.2. Klient atakuje urzędnika personalnie
 - 2.3.3. Klient przyjmuje postawę nadmiernych roszczeń
 - 2.3.4. Klient straszy swoją pozycją społeczną/stanowiskiem
 - 2.3.5. Klient krytykuje innych pracowników, szuka kompana do plotkowania
 - 2.3.6. Klient wręcza prezent

3. Komunikatywny ambasador urzędu

- 3.1. Koncepcja kapsuły umiejętności komunikacyjnych urzędnika.
 - 3.1.1. Zadawanie pytań
 - 3.1.2. Świadome słuchanie
 - 3.1.3. Udzielanie informacji
 - 3.1.4. Werbalne pieczętowanie transakcji
- 3.2. Etykieta rozmów telefonicznych
- 3.3. Komunikacja za pośrednictwem pism i e-maili - sztuka ich redagowania

4. Przychodzi klient do urzędu - modele profesjonalnej obsługi

- 4.1. Standardy obsługi pod lupą
- 4.2. W sekretariacie urzędu
 - 4.2.1. Były radny naciska na spotkanie z zajęтым burmistrzem
 - 4.2.2. Uwaga! Nietrzeźwy na horyzoncie
 - 4.2.3. Znowu kolejna oferta
 - 4.2.4. Z kim mogę porozmawiać w tej sprawie?
 - 4.2.5. Gdzie mam udać się w tej sprawie, proszę pani?
 - 4.2.6. Chcę złożyć skargę!
- 4.3. Z życia sekretarza
 - 4.3.1. Kiedy wreszcie coś państwo zrobią w tej sprawie?
 - 4.3.2. Czy urząd wspomógł nas w tym przedsięwzięciu?
- 4.4. Obsługa front office
 - 4.4.1. W punkcie/biurze obsługi klienta
 - 4.4.2. Chcę tylko dopisać PKD, spieszę się
 - 4.4.3. Proszę mi wydać dowód osobisty żony

- 4.4.4. Obsługa osoby niepełnosprawnej
- 4.5. Obsługa back office
- 4.5.1. Dlaczego nie otrzymałem zgody na budowę?
- 4.5.2. Drobnie niedopatrzenie
- 4.5.3. W sprawie naliczenia podatku
- 4.5.4. Czy pomożesz mi w sprawie tego klienta?

5. Komunikacja wewnętrzna w urzędzie a świadczenie profesjonalnej obsługi

- 5.1. Gdy w urzędzie szwankuje komunikacja wewnętrzna
- 5.2. Działania usprawniające
- 5.3. Wsparcie bezpośredniego przełożonego na wagę złota
- 5.4. Egzekwowanie jakości obsługi i konsekwencja szefa w urzędzie

6. Jedenaście postulatów na drodze do jakościowej obsługi w urzędzie

7. Szkolenia z obsługi klienta jako działanie na rzecz profesjonalizacji postaw w urzędzie

8. Dodatek ćwiczeniowy

Literatura przedmiotu