



pl. Bohaterów Getta 17/6  
30 - 547 Kraków  
telefon: +48 536 193 457  
e-mail: [biuro@dopasowaneszkolenia.pl](mailto:biuro@dopasowaneszkolenia.pl)  
[www.dopasowaneszkolenia.pl](http://www.dopasowaneszkolenia.pl)  
<https://www.facebook.com/dopasowaneszkolenia>

***Najlepszy czas na działanie jest teraz!***

## **Profesjonalna obsługa klienta niepełnosprawnego**

### **Zakres tematyczny szkolenia:**

1. Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta niepełnosprawnego
2. Jakość obsługi klienta niepełnosprawnego
3. Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów niepełnosprawnych
4. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem niepełnosprawnym
5. Nastawienie – fundament pozytywnych relacji
6. Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?
7. Elastyczność w kontaktach z klientami
8. Obsługa klienta niepełnosprawnego
9. Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta
10. Sposoby postępowania z klientami różnymi rodzajami niepełnosprawności
11. Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem
12. Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji)
13. Trafna ocena innych, kontrola komunikacji
14. Trudne sytuacje w kontaktach z klientami
15. Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych
16. Narzędzia asertywności i ograniczenia skutków stresu

### **Zapraszam do współpracy**

Katarzyna Kusińska  
Koordynator ds. szkoleń

**tel: 536 193 457**

[www.dopasowaneszkolenia.pl](http://www.dopasowaneszkolenia.pl)

[biuro@dopasowaneszkolenia.pl](mailto:biuro@dopasowaneszkolenia.pl)

<https://www.facebook.com/dopasowaneszkolenia>