

## OBSŁUGA KLIENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

**CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 1 dzień (8 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)**

### **CEL GŁÓWNY SZKOLENIA:**

- Doskonalenie umiejętności w obsłudze klientów z różnymi stopniami niepełnosprawności przez pracowników obsługi klienta w urzędach
- Zwiększenie jakości obsługi klienta poprzez uwrażliwienie na indywidualne potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności oraz zwiększenie kompetencji w zakresie porozumiewania się bez barier w relacji z klientem niepełnosprawnym.

### **CELE SZCZEGÓŁOWE SZKOLENIA:**

- Uświadomienie różnic w obsłudze klienta wynikających z jego niepełnosprawności.
- Przełamanie możliwych obaw przed obsługą klienta z niepełnosprawnością oraz poznanie zasad savoir-vivre'u w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością

### **PROGRAM SZKOLENIA**

#### **Kim jest osoba z niepełnosprawnością? Zrozumienie niepełnosprawności**

- Profil osoby niepełnosprawnej
- Różnice w obsłudze klienta bez dysfunkcji oraz z dysfunkcjami
- Stereotypy związane z postrzeganiem osób niepełnosprawnych w społeczeństwie

#### **Rodzaje i stopnie niepełnosprawności**

- Oczekiwania klienta z niepełnosprawnością
- Inwalidztwo a niepełnosprawność
- Podstawowe akty prawne dotyczące niepełnosprawności w Polsce
- Rodzaje oraz stopnie niepełnosprawności
  - Upośledzenie wzroku
  - Upośledzenie słuchu oraz mowy
  - Upośledzenie ruchu
  - Upośledzenie umysłowe
  - Choroby psychiczne
  - Choroby neurologiczne
  - Epilepsja
- Upośledzenie innego rodzaju

#### **Asertywność w kontaktach z osobą niepełnosprawną.**

- Asertywność w relacji z osobą niepełnosprawną; Czym jest?
- Cechy asertywnej komunikacji
- Sposób tworzenia komunikatu asertywnego
- Rozpoznawanie manipulacji ze strony osoby z niepełnosprawnością

#### **Komunikacja i savoir vivre w kontaktach z osobą z niepełnosprawnością**

- Standardy obowiązujące w urzędach
- Rozwiązania organizacyjne w urzędzie
- Prawa osoby z niepełnosprawnością
- Nawiązanie kontaktu i rozmowa wstępna
- Identyfikacja i weryfikacja charakteru sprawy do załatwienia
- Rola stanowisk informacyjnych i recepcyjnych w urzędzie
- Dostosowanie sposobu obsługi do konkretnego klienta z niepełnosprawnością
- Budowanie życzliwego kontaktu pomimo barier
- Właściwe zakończenie obsługi osoby niepełnosprawnej