



ZÁKAZNICKÁ ORIENTACE, PRINCIPY KOMUNIKACE S KLIENTY A DOBRÉ JMÉNO ÚŘADU

- **Úvodní kapitola**

- + Informace o kurzu
- + Informace ke studiu
- + Seznam doporučené literatury k dalšímu studiu
- + Struktura - obsah kurzu

- **Zákaznická orientace a dobré jméno úřadu**

- + Nejčastější důvody kritiky veřejné správy a negativní pohled veřejnosti na profesi úředníka
 - + Společnost a "úřady"
 - + Nejčastější předsudky vůči organizacím veřejné správy
 - + Cvičný test
- + Důvody proč se věnovat zákaznické orientaci vašeho úřadu
 - + Dobré jméno
 - + Jak se šíří vaše dobré jméno?
 - + Ukazovat, prodávat úspěchy a zlepšení
 - + Zlepšování zákaznické orientace, motivační klima a firemní kultura vaší organizace
 - + Cvičný test
- + Spokojený zákazník - klient
 - + Faktory spokojenosti a nespokojenosti
 - + Je zákazník organizace veřejné správy jiný?
 - + Specifické skupiny klientů veřejné správy
 - + Hlavní rysy zákaznický úspěšných organizací
 - + Interní klient
 - + Tři podmínky a 2 světy zákaznické orientace
 - + Čtyři oblasti zákaznické orientace
 - + Cvičný test

- **Osobnost klienta a jeho identifikace**

- + Typologie osobnosti a chování klientů
 - + Osobnost člověka a typologie
 - + TEST MBTI - kdo jsem?
 - + Typologie osobnosti dle T. Learyho



- + Cvičný test
- **Principy produktivních vztahů s interními a externími klienty**
 - + C.R.Rogers - přístup zaměřený na člověka
 - + Viktor E. Frankl - vůle ke smyslu, Stephen R. Covey - proaktivita a svoboda volby
 - + František Hroník - triáda produktivních vztahů
 - + Proč jednáme ve stresu "bezhlavě" a co s tím
 - + Shrnutí principů komunikace a zvládnání obtížných situací, trocha asertivity
 - + Cvičení
 - + Cvičný test
- **Komunikační dovednosti a zásady komunikace s veřejností**
 - + Východiska zásad
 - + Atmosféra a uživatelská přívětivost budov, www stránky
 - + Zásady osobního kontaktu
 - + První dojem
 - + Vystupování a budování vztahu
 - + Zájem o klienta, vstřícnost, snaha o pochopení a pomoc
 - + Závěr kontaktu-rekapitulace, rozloučení s klientem, návštěvníkem
 - + Zásady telefonického kontaktu
 - + První dojem a představení
 - + Hlasová komunikace a struktura
 - + Naslouchání během rozhovoru a budování vztahu
 - + Zásady e-mailového kontaktu
 - + Zásady písemného kontaktu
 - + Sestavení týmu pro zákaznickou orientaci
 - + Cvičení na závěr
 - + Cvičný test
- **Závěrečný test a hodnotící anketa**