

HARMONOGRAM SZKOLENIA

Projekt pn. „AKTYWUJ SIEBIE - indywidualne ścieżki zatrudnienia”
RPZP.06.05.00-32-K108/17

Szkolenie zawodowe: „Pracownik biurowy z obsługą klienta” grupa 2

LICZBA UCZESTNIKÓW: 14

CZAS TRWANIA: 80 godzin

TERMIN REALIZACJI ZAJĘĆ: 03.09.2018 do 20.09.2017

PROWADZĄCY: Małgorzata Malec

MIEJSCE ODBYWANIA ZAJĘĆ: ul. Złocieniecka 9, 78-500 Drawsko Pomorskie

METODY SZKOLENIOWE: prezentacja , dyskusja , ćwiczenia

Dzień 03.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Wizerunek pracownika biurowego ,predyspozycje do wykonywania zawodu
2. 9.00 -9.45	Wizerunek pracownika biurowego ,predyspozycje do wykonywania zawodu
3.10,00-10.45	Wizerunek pracownika biurowego ,predyspozycje do wykonywania zawodu
4.11.00-11.45	Wizerunek pracownika biurowego ,predyspozycje do wykonywania zawodu
5.12.00-12-45	Wizerunek pracownika biurowego ,predyspozycje do wykonywania zawodu
6.13,00-13.45	Wizerunek pracownika biurowego ,predyspozycje do wykonywania zawodu
Dzień 04.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
2. 9.00 -9.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
3.10,00-10.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
4.11.00-11.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
5.12.00-12-45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
6.13,00-13.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
Dzień 05.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
2. 9.00 -9.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
3.10,00-10.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
4.11.00-11.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
5.12.00-12-45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
6.13,00-13.45	Podstawy pracy biurowej ,organizacja stanowiska pracy ,zasady BHP
Dzień 06.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.

Projekt „AKTYWUJ SIEBIE - indywidualne ścieżki zatrudnienia” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020

2. 9.00 -9.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
3.10,00-10.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
4.11.00-11.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
5.12.00-12-45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
6.13,00-13.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
Dzień 07.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
2. 9.00 -9.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
3.10,00-10.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
4.11.00-11.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
5.12.00-12-45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
6.13,00-13.45	Informacja w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna , korespondencja biurowa.
Dzień 10.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Dokumenty informacyjne, rodzaje pism
2. 9.00 -9.45	Dokumenty informacyjne, rodzaje pism
3.10,00-10.45	Dokumenty informacyjne, rodzaje pism
4.11.00-11.45	Dokumenty informacyjne, rodzaje pism
5.12.00-12-45	Dokumenty informacyjne, rodzaje pism
6.13,00-13.45	Dokumenty informacyjne, rodzaje pism
Dzień 11.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Dokumenty informacyjne rodzaje pism
2. 9.00 -9.45	Dokumenty informacyjne rodzaje pism
3.10,00-10.45	Dokumenty informacyjne rodzaje pism
4.11.00-11.45	Dokumenty informacyjne rodzaje pism
5.12.00-12-45	Dokumenty informacyjne rodzaje pism
6.13,00-13.45	Dokumenty informacyjne rodzaje pism
Dzień 12.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Sprzęt techniczny w pracy biurowej
2. 9.00 -9.45	Sprzęt techniczny w pracy biurowej
3.10,00-10.45	Sprzęt techniczny w pracy biurowej
4.11.00-11.45	Sprzęt techniczny w pracy biurowej
5.12.00-12-45	Sprzęt techniczny w pracy biurowej
6.13,00-13.45	Sprzęt techniczny w pracy biurowej
Dzień 13.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Personalizacja w obsłudze klienta
2. 9.00 -9.45	Personalizacja w obsłudze klienta
3.10,00-10.45	Personalizacja w obsłudze klienta

Projekt „AKTYWUJ SIEBIE - indywidualne ścieżki zatrudnienia” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020

4.11.00-11.45	Personalizacja w obsłudze klienta
5.12.00-12-45	Personalizacja w obsłudze klienta
6.13,00-13.45	Personalizacja w obsłudze klienta
Dzień 14.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
2. 9.00 -9.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
3.10,00-10.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
4.11.00-11.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
5.12.00-12-45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
6.13,00-13.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
Dzień 17.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
2. 9.00 -9.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
3.10,00-10.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
4.11.00-11.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
5.12.00-12-45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
6.13,00-13.45	Efektywna komunikacja w bezpośrednim kontakcie z klientem, poznanie strategii radzenia sobie z trudnym klientem
Dzień 18.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Zasady i etapy obsługi klienta
2. 9.00 -9.45	Zasady i etapy obsługi klienta
3.10,00-10.45	Zasady i etapy obsługi klienta
4.11.00-11.45	Zasady i etapy obsługi klienta
5.12.00-12-45	Zasady i etapy obsługi klienta
6.13,00-13.45	Zasady i etapy obsługi klienta
Dzień 19.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Zasady i etapy obsługi klienta
2. 9.00 -9.45	Zasady i etapy obsługi klienta
3.10,00-10.45	Zasady i etapy obsługi klienta
4.11.00-11.45	Zasady i etapy obsługi klienta

Projekt „AKTYWUJ SIEBIE - indywidualne ścieżki zatrudnienia” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020

5.12.00-12-45	Zasady i etapy obsługi klienta
6.13,00-13.45	Zasady i etapy obsługi klienta
Dzień 20.09.2018	Temat
1. 08.00-8.45	Egzamin wewnętrzny
2. 9.00 -9.45	Ankieta