

PROGRAM SZKOLENIA / WARSZTATU

realizowanego w ramach projektu LLL - DIALOG Z PRZYSZŁOŚCIĄ
współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego

NAZWA SZKOLENIA/ WARSZTATU	OBSŁUGA KLIENTA ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI
łączna liczba godzin	6 godzin szkolenia i 6 godzin certyfikacji
Data opracowania	31.03.2025 r.

Cele szkolenia/ warsztatu

1. Podniesienie świadomości uczestników na temat różnych rodzajów specjalnych potrzeb klientów (m.in. niepełnosprawność ruchowa, sensoryczna, intelektualna, zaburzenia ze spektrum autyzmu, bariery językowe).
2. Rozwój umiejętności skutecznej i empatycznej komunikacji z osobami ze specjalnymi potrzebami.
3. Nabycie wiedzy na temat podstawowych zasad i narzędzi umożliwiających profesjonalną obsługę klienta w sposób inkluzywny.
4. Praktyczne przygotowanie do obsługi klientów ze specjalnymi potrzebami poprzez analizę realnych przypadków i scenariuszy.
5. Uświadomienie barier i wyzwań, jakie mogą napotkać osoby ze specjalnymi potrzebami, oraz sposobów ich minimalizowania.

Efekty uczenia się osiągnięte w wyniku realizacji szkolenia/ warsztatu

1. Uczestnik zna podstawowe kategorie klientów ze specjalnymi potrzebami i ich wyzwania.
2. Uczestnik rozumie bariery, z jakimi mogą się spotkać osoby z różnymi niepełnosprawnościami.
3. Uczestnik wie, jak dostosować komunikację i zachowanie do potrzeb klienta.
4. Uczestnik potrafi skutecznie i empatycznie komunikować się z osobami ze specjalnymi potrzebami.
5. Uczestnik stosuje odpowiednie techniki obsługi klientów, uwzględniając ich ograniczenia.
6. Uczestnik analizuje sytuacje problemowe i znajduje rozwiązania zgodne z zasadami dostępności.
7. Uczestnik ma świadomość znaczenia dostępności i równego traktowania klientów.
8. Uczestnik jest otwarty na potrzeby różnych grup społecznych.
9. Uczestnik wykazuje gotowość do podejmowania działań na rzecz bardziej dostępnej obsługi klienta.

Treści programowe

1. Rodzaje specjalnych potrzeb klientów i ich specyfika.
2. Bariery w obsłudze i sposoby ich eliminowania.
3. Efektywna komunikacja i dostosowanie języka do odbiorcy.
4. Rola empatii i aktywnego słuchania.
5. Analiza realnych przypadków i wypracowanie rozwiązań.
6. Dobre praktyki i narzędzia wspierające dostępność.

Materiały dydaktyczne, literatura

- Gra edukacyjna (nazwa, wydawnictwo): Fiszki, Checklista. Dobre praktyki – zestawienie z różnych organizacji
- Inne (jakie?): materiały, kwestionariusze, ilustracje, fragmenty pism i komunikacji ze zbiorów własnych, handouty, scenki, fragmenty materiałów filmowych itp.

Metody nauczania

X	ćwiczenia w parach/ grupach	X	dyskusja dydaktyczna
X	praca indywidualna	X	symulacje
X	case study	X	testy
X	prezentacja		