

**„Impuls do zmiany”**

nr RPLD.09.01.01-IP.01-10-002/20

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020

## HARMONOGRAM FORM WSPARCIA

W ramach projektu: „Impuls do zmiany”

Nr RPLD.09.01.01-IP.01-10-002/20

### SZKOLENIE ZAWODOWE

**Pracownik biurowy z telefoniczną obsługą klienta i przepisami RODO**

czas trwania – 80 godzin

miejsce szkolenia: Łagiewniki Nowe, ul. Smardzewska 2

Lp.	Data	Godziny	Temat zajęć edukacyjnych
1.	14.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Reprezentowanie firmy i dbanie o jej pozytywny wizerunek
2.	15.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Sprawna organizacja pracy i zarządzanie czasem
3.	16.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Organizacja pracy, a przepływ informacji
4.	17.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Archiwizacja dokumentów
5.	18.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Etyka zawodowa
6.	21.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Zasady budowania długotrwałych relacji z klientem
7.	22.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Efektywna komunikacja w telefonicznej obsłudze klienta
8.	23.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Emisja głosu



**Fundusze Europejskie**  
Program Regionalny



województwo  
**łódzkie**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**„Impuls do zmiany”**

nr RPLD.09.01.01-IP.01-10-002/20

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020

9.	24.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Standardy prowadzenia rozmów telefonicznych (check-lista)
10.	25.06.2021	8 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup> (8h dydaktycznych)	Typologia pytań w obsłudze klienta