

Jednání s problémovým klientem ve veřejné správě

Sleva 10% při objednání 2 a více účastníků sleva bude odečtena ze zobrazené ceny

Termín

24.2.2026

Online seminář

Živé vysílání sledujete online z domova či kanceláře. S lektorem komunikujete formou chatu nebo pomocí mikrofonu.

Cena bez DPH

4 790,00 Kč

5 795,90 Kč s DPH

Profil lektora

Vladka Roldánová



Autorka originálního konceptu obrany proti manipulaci, trenérka a konzultantka s 17letou praxí v boji proti manipulátorům, jak v prostředí firem, tak v obchodních či osobních vztazích. Pomáhá tam, kde je potřeba pročistit vzduch a (znovu) vybudovat otevřenou komunikaci založenou na respektu a souladu potřeb všech zúčastněných.

Zaměstnanci veřejné správy a veřejných institucí se při své práci často setkávají s klienty, kteří přicházejí s vysokými očekáváními, silnými emocemi, stížnostmi nebo nedůvěrou. Na první pohled se může zdát, že se střetávají dva zcela odlišné světy: odlišné role, nepochopení, předsudky, rozdílné možnosti i nerovnoměrně rozdané „mocenské karty“. Na obou stranách jsou však především lidé, kteří spolu potřebují spolupracovat. Zájmy klientů jsou legitimní – stejně jako limity, odpovědnosti a povinnosti zaměstnanců veřejných institucí. Mnoho konfliktů nevzniká ze zlého úmyslu, ale z přetížení, stresu, nepochopení nebo z pocitu bezmoci. Námitky a stížnosti jsou přirozenou součástí komunikace s veřejností. Některé jsou oprávněné, jiné mají spíše zastírací charakter – slouží k uvolnění napětí, získání pozornosti nebo manévrovacího prostoru. Právě v těchto situacích vzniká riziko konfliktu, který musí zaměstnanec nebo vedoucí pracovník často zvládnout sám – profesionálně, klidně a s respektem. Zvláštní roli v tomto procesu hrají vedoucí pracovníci a ředitelé institucí, kteří jsou zároveň komunikačním a emočním vzorem pro své týmy. Jak tedy zvládat náročná jednání tak, aby se neztrácela důstojnost, energie ani smysl spolupráce? Jak rozlišit, co je skutečně důležité řešit – a co už je jen „balast“, který odvádí pozornost a bere síly?

Cíl semináře

Kurz vám pomůže vybudovat a udržet důstojnou, profesionální a spolupracující pozici i v jednání s náročnými nebo problémovými klienty. Nabídneme vám praktické postupy, jak neztrácet čas, nervy a energii v opakujících se a neplodných stížnostech, které nikam nevedou.

Na kurzu se naučíte:

- jak uzavírat námitky a stížnosti konstruktivním způsobem,
- jak pracovat s nepříjemnými emocemi klienta i vlastními emocemi,
- jak rozlišovat mezi oprávněnými a nefunkčními námitkami,
- jak se soustředit na to, co je skutečně důležité pro obě strany.

Kurz zároveň doplní důležitý dílek do mozaiky toho, jak udržet konstruktivní komunikační atmosféru a jak dlouhodobě pečovat o vlastní emoční stabilitu v náročném prostředí veřejné správy. Získáte přehlednou klasifikaci námitek a stížností a typové návody pro jejich řešení s ohledem na specifika práce ve veřejných institucích, školách, obcích a dalších organizacích veřejné správy.

Program

Živé vysílání 9:00 - 13:00 hod.

- Východiska pro úspěch rozhovoru s klientem: komunikační potřeby zaměstnanců a klientů veřejné správy. Návod, jak začít rozhovor a udržet mocenskou rovnováhu pozic.
- Zjišťování potřeb klienta, návod, jak se pod vrstvami námitek dopracovat k tomu, o co vlastně jde? Sladování potřeb obou stran: schéma zpětné vazby.
- Námitky: Jak rozlišit oprávněnou námitku od plevelné námitky. Schéma reakce na námitky. Návod, jak námitku řešit. Manipulace a boj o moc, nepříjemní klienti.
- Vytváření řešení: jak uzavřít námitku tak, aby obě strany měly svůj zisk? Zaměření na úspěch jednání.

- Emoce: jak „nekoupat“ emoce druhé strany a jak pečovat o vlastní emoce
 - Jak sdělovat limity, hranice a rizika
 - Typová reakce na vztek a strach
 - Jak pečovat o emoční bezpečí při náročném rozhovoru

Další informace

Každý účastník kurzu obdrží CERTIFIKÁT o jeho absolvování, který může využít ve svém CV v části o doplňkovém odborném vzdělávání.

Forma semináře - živé vysílání (online seminář). Není potřeba nic instalovat ani stahovat - živé vysílání sledujete pouze po jednom kliku na odkaz, který obdržíte emailem.

Živé vysílání sledujete přímo na PC, notebooku nebo tabletu ve svém prohlížeči (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge nebo Safari) z pohodlí Vašeho domova či kanceláře.

Během semináře lze pokládat dotazy lektorovi prostřednictvím mikrofonu nebo chatu. Nevyhovuje Vám termín? Seminář pro Vás nahráváme, záznam ze semináře obdržíte následující pracovní den.

Objednávka: Jednání s problémovým klientem ve veřejné správě

Sleva 10% při objednání 2 a více účastníků sleva bude odečtena ze zobrazené ceny

Fakturační údaje objednatele:

IČO:

DIČ:

Firma:

Jméno a příjmení:

Telefon:

Email:

Ulice:

Město:

PSČ:

Vaše č.obj.:
(bude uvedeno na
faktuře)

Poznámka:

Účastníci:

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

Formulář vytiskněte, vyplňte, naskenujte a zašlete nám jej na email: **info@eduzone.cz**
nebo účast objednejte v našem e-shopu **www.eduzone.cz**