Szanowni Państwo!

Stowarzyszenie Wspierania Przedsiębiorczości w Kościanie  
zaprasza organizacje i instytucje społeczne na bezpłatne szkolenie

**„Obsługa klienta z niepełnosprawnością”  
04 lutego 2025 r. w godz. 11.00-14:00**

do Ośrodka Wspierania Przedsiębiorczości w Kościanie, ul. Dworcowa 1.

Na szkoleniu będzie możliwość dowiedzenia się jak budować bardziej dostępne i przyjazne relacje z klientami o różnych potrzebach.

Podczas spotkania omówione zostaną następujące zagadnienia:

* Kim jest klient z niepełnosprawnością?
* Oczekiwania klientów – różnice wynikające z rodzaju niepełnosprawności.
* Zasady dostępności i standardy obsługi.
* Prawa i obowiązki wynikające z przepisów - konwencje międzynarodowe i krajowe przepisy prawne.
* Techniki wsparcia i pomocy - jak pomagać klientom w zależności od rodzaju niepełnosprawności?
* Radzenie sobie w trudnych sytuacjach - reakcje na roszczenia, złość lub agresję klienta.
* Asertywność w kontaktach z klientem.
* Stereotypy i fakty dotyczące niepełnosprawności.
* Efektywna organizacja punktu obsługi klienta.

Spotkanie poprowadzi ***Jacek Olejniczak*** - dyrektor biura OWP w Kościanie.

**Osoby zainteresowane udziałem prosimy o wypełnienie** [**formularza zgłoszeniowego**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfcGGp7c52sC2CaTxNU4qsxiAHsxG1SuSE5SZvuRmaHlZjFhQ/viewform?usp=header) **do 31.01.2025 r.**

Liczba miejsc ograniczona, decyduje kolejność zgłoszeń!!!

Więcej informacji pod nr tel. 797 508 207 oraz na stronie [www.owp.koscian.net](http://www.owp.koscian.net).

ZAPRASZAMY!

Ośrodek Wspierania  
Przedsiębiorczości w Kościanie