"Zarządzanie relacjami z klientem. Zarządzanie zasobami ludzkimi" - bardzo dobra publikacja

Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: niedziela, 09, październik 2011 00:00
Rafał Rudka
Odsłony: 2622

Zapraszamy do zapoznania się z podręcznikiem "Zarządzanie relacjami z klientem. Zarządzanie zasobami ludzkimi" będącym kolejnym produktem powstałym w ramach realizacji przez Fundację Rozwoju Demokracji Lokalnej i Związek Powiatów Polskich projektu zatytułowanego "Sprawny samorząd – program wdrożenia usprawnień zarządczych w jednostkach samorządu terytorialnego".

Tematy omawiane w podręczniku to:

I. Zarządzanie relacjami z klientem

- Specyfika usług świadczonych przez urząd
- Ty - Urząd
- Klient urzędu?
- Profesjonalna obsługa klientów
- Bezpośrednia komunikacja z klientem
- Komunikacja niewerbalna
- Telefoniczna obsługa klienta
- E-mailowa obsługa klienta
- Trudne sytuacje podczas obsługi klienta
- Analiza transakcyjna
- Ty i gry psychologiczne
- Asertywność
- Stres w pracy
- Motywacja
- Urzędnik w pracy

II. Zarządzanie zasobami ludzkimi

- Komunikowanie się w urzędzie
- Znaczenie przywództwa w urzędzie
- Motywowanie pracowników samorządowych
- Planowanie i organizowanie pracy w urzędzie
- Rekrutacja pracowników do pracy w administracji samorządowej
- Ocenianie pracowników urzędu
- Szkolenia, mentoring i rozwój pracowników samorządowych
- Etyka pracowników urzędu

Pełna treść podręcznika dostępna jest tutaj

Głównym celem realizowanego przez ZPP i FRDL projektu jest podniesienie poziomu jakości usług świadczonych przez urzędy w nim uczestniczące poprzez:

- przygotowanie kadry zarządzającej i pracowników urzędów do stosowania nowoczesnych narzędzi i technik zarządzania w administracji publicznej;
- wdrożenie narzędzi samooceny i ciągłego samodoskonalenia;
- oraz dążenie do sytuacji, w której urzędy uczestniczące w projekcie będą stosować nowoczesne metody zarządzania w administracji publicznej.

Phoca PDF

Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: niedziela, 09, październik 2011 00:00
Rafał Rudka
Odsłony: 2622

Działania ZPP w ramach projektu obejmują wdrażaniem Systemu Analiz Samorządowych (SAS) oraz badania jakości usług w jst.

Relizowany projekt jest współfinansowanych ze środków Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Phoca PDF