



Dostępność Plus

Szkolenie z obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami

3-dniowe szkolenia (24 godziny dydaktyczne) dla każdej grupy szkoleniowej. Szkolenia będą miały formę wykładowo-warsztatową. Dzięki temu kursanci będą mogli zdobywać praktyczne umiejętności w obsłudze klienta ze szczególnymi potrzebami. Przeprowadzona zostanie analiza potrzeb szkoleniowych, pozwalająca dostosować zakres wiedzy do potrzeb uczestników szkolenia.

Wiedza i umiejętności:

- rodzaje niepełnosprawności, definicja, orzecznictwo,
- o projektowaniu uniwersalnym, racjonalnych usprawnieniach i dostępie alternatywnym,
- funkcjonowanie i formy wsparcia osób z różnymi niepełnosprawnościami,
- dostępna i efektywna komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami,
- aspekty prawne obsługi klienta osób z niepełnosprawnościami,
- standardy dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej, cyfrowej,
- dobre praktyki i dokumenty w obsłudze klienta ze szczególnymi potrzebami.

Prowadzący:

Każde szkolenie będzie prowadzone przez parę trenerów, w tym osobę z niepełnosprawnością.

Moduł szkoleniowy	Wymiar czasowy	Szczegóły - uwagi
1. Szkolenie świadomościowe- aspekty antydyskryminacyjne (funkcjonowanie osób z poszczególnymi niepełnosprawnościami), w tym m.in.: sposoby przeciwdziałania dyskryminacji, efektywna komunikacja, przepisy o prawach OzSP.	1 dzień szkoleniowy	Symulacje poszczególnych rodzajów niepełnosprawności.
2. Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami, w tym m.in.: - dostępność urzędu dla OzSP, - standardy obsługi klienta, - plan likwidacji barier architektonicznych w urzędzie oraz w przestrzeni publicznej, - ewakuacja OzSP.	1 dzień szkoleniowy	Praca na wzorach dokumentów i z przepisami prawnymi.
3. Dobre praktyki i rozwiązania dotyczące obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym m.in.: - uwzględnianie potrzeb OzSP w prowadzonej i planowanej działalności, - konsultacje z organizacjami działającymi na rzecz OzSP, - praca nad rozwiązaniami funkcjonującymi w urzędach.	1 dzień szkoleniowy	Prezentacja dobrych praktyk, praca nad studium przypadku poszczególnych urzędów. Praca z wzorami dokumentów.