**POLICEALNA SZKOŁA DETEKTYWÓW I PRACOWNIKÓW OCHRONY W PRZEMYŚLU**

**TECHNIK ADMINISTRACJI**

**Przedmiot: PRACOWNIA PRACY BIUROWEJ**

**Data zajęć**: **05/06.03.2022 r.**

**Temat zajęć:**

 **-** KOMUNIKACJA W PRACY BIUROWEJ – ISTOTA I FORMY OBSŁUGI

 INTERESANTÓW.

- TYPOLOGIA I STRATEGIA OBSŁUGI INTERESANTÓW**.**

 - PRZYJMOWANIE I ODPOWIEDNIE PRZEPROWADZANIE ROZMÓW

 TELEFONICZNYH Z INTERESANTEM.

**ZAGADNIENIA;**

**1- Komunikacja w pracy biurowej;**

**Komunikacja w pracy biurowej** to proces porozumiewania się, czyli przekazywania informacji.

W procesie komunikowania się zawsze występują dwie strony: nadawca i odbiorca informacji. Role te zmieniają się i nadawca po przekazaniu informacji staje się jej odbiorcą, ponieważ słucha ewentualnej odpowiedzi w rozmowie.



Sprawne komunikowanie ułatwia nawiązywanie kontaktów i prowadzenie rozmów oraz przyczynia się do osiągnięcia szybszego i bardziej efektywnego porozumienia. Jest umiejętnością, która może przesądzić o osiągnięciu sukcesu w każdej dziedzinie życia.

**Komunikowanie interpersonalne** jest procesem przekazywania i odbierania informacji pomiędzy dwiema osobami lub pomiędzy małą grupą osób, wywołującym określone skutki i rodzaje sprzężeń zwrotnych.

Podstawową formą komunikacji jest **komunikacja werbalna,** czyli słowna, jej istotą jest porozumiewanie za pomocą języka.

Werbalne przekazywanie informacji obejmuje nie tylko samą treść informacji (słowa), ale także intonację, czyli ton i modulację głosu oraz akcentowanie wyrazów.

**Intonacja** jest niezwykle ważna, słowa wypowiadane szybko podniesionym tonem wskazują na zdenerwowanie i nawet zapewnienia mówiącego, że nie jest on zdenerwowany nie przekonają.

Komunikacji werbalnej towarzyszy **komunikacja niewerbalna**, która polega na przekazywaniu informacji o stanie emocjonalnym nadawcy.

Jej elementami są mimika twarzy, gesty, kontakt wzrokowy.

 **Rodzaje komunikatów** - Proces porozumiewania jest skuteczny wtedy, gdy myśl nadawcy informacji zostanie w takiej samej postaci zarejestrowana w umyśle odbiorcy informacji. Informacje odbierane za pomocą zmysłu wzroku i słuchu, a przekazywane są za pomocą mowy i pisma.

 Sposób przekazywania informacji to kanał komunikacyjny.

**Komunikaty ustne** przekazywane są bezpośrednio w trakcie rozmowy, dyskusji w grupie lub w postaci plotek. Zaletą tych komunikatów jest możliwość szybkiego przekazania informacji i otrzymania odpowiedzi. Wadą jest przekazywanie informacji przez większą liczbę osób, bo wtedy może dochodzić do zniekształceń wiadomości.

**Komunikaty pisemne** są przekazywane za pomocą zapisanych słów i symboli i obejmują notatki, listy, faksy, pocztę elektroniczną.

Zaletą tych komunikatów jest to, że nie zostaną one zniekształcone i mają większą precyzję i jasność niż komunikaty ustne. Wadą ich jest to, że do ich przekazania potrzeba więcej czasu i na informację zwrotną trzeba czekać.

**Komunikaty niewerbalne**, które są przekazywane za pomocą symboli pozasłownych. Komunikaty niewerbalne są określane również jako mowa ciała lub język ciała. Istnieje wiele niewerbalnych sygnałów, które ułatwiają bądź utrudniają proces porozumiewania się przykładem może być patrzenie prosto w oczy rozmówcy, czy też uśmiechanie jest oznaką przyjaznego nastawienia partnerów, które ułatwia proces porozumiewania się i odwrotnie, unikanie wzroku i ironiczny uśmiech ten proces utrudniają., kontakt fizyczny.

**2- Istota i formy obsługi interesantów;**

Istotą obsługi interesantów jest kompetentne i terminowe załatwienie sprawy, z którą przychodzą. Osoba przyjmująca interesantów (np. sekretarka, urzędnik) musi być zawsze taktowna, grzeczna i uprzejma bez względu na zachowanie petenta.

Interesant już od wejścia powinien wyczuwać życzliwość, uprzejmość i zainteresowanie swoją osobą. Przyjmując interesantów, tworzy pozytywny wizerunek firmy i przyczynia się do strategii marketingowej.

Realizacja tej funkcji powiedzie się, jeżeli interesant wejdzie do estetycznego biura, spotka kulturalną, życzliwą i kompetentną obsługę. Sposób załatwiania spraw przez organy administracji publicznej reguluje kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (DzU Nr 98 poz. 1071 z 2000 r.).

W każdej jednostce organizacyjnej sekretariat jest miejscem, gdzie przyjmuje się obsługuje interesantów.

 Przyjmowanie interesantów w sekretariacie polega na:

−udzielaniu informacji i przyjmowaniu korespondencji,

 −kierowaniu interesantów do kompetentnych pracowników,

 −pośredniczeniu w kontaktach z szefem,

 −przyjmowaniu i łączeniu telefonów od interesantów.

**Przy przyjmowaniu interesantów sekretarka musi kierować się zasadami savoir-vivre`u, a więc:**

−natychmiast po wejściu interesanta powinna przerwać czynności, którymi jest zajęta

 i przywitać się; −poprosić o zdjęcie wierzchniego okrycia i zajęcie miejsca;

−ustalić imię i nazwisko oraz cel wizyty interesanta;

 −po ustaleniu danych interesanta sekretarka sprawdza w terminarzu, czy był umówiony i czy przybył w umówionym czasie;

−jeśli okaże się, że interesant był umówiony, informuje szefa o jego przybyciu i wprowadza go do gabinetu;

 −w sytuacji, gdy gość nie był umówiony, na podstawie celu wizyty sekretarka powinna zdecydować, czy rozmowę musi przeprowadzić szef, czy też powinien zrobić to inny pracownik przedsiębiorstwa;

−jeżeli gościa musi przyjąć szef, sekretarka udaje się do niego z pytaniem, czy i kiedy będzie mógł przyjąć interesanta, jednak przed wejściem do gabinetu powinna uprzedzić interesanta, że szef jest dziś bardzo zajęty i nie wie, czy będzie mógł go przyjąć; takie postępowanie sekretarki spowoduje, że gość nie będzie czuł się urażony ewentualną odmową;

−oczekujących interesantów sekretarka powinna zająć rozmową, a pod ręką mieć czasopisma i materiały reklamowe firmy, aby zaproponować je czekającym.

**3- Formy obsługi interesantów;**

Istnieją dwie formy obsługi interesantów: pisemna i bezpośrednia;

**Forma pisemna**

Wpływające do urzędu (firmy) pisma od interesantów są rejestrowane w kancelarii lub sekretariacie. A następnie zgodnie z instrukcją kancelaryjną skierowane (dekretowane) do właściwej komórki organizacyjnej.

Po zadekretowaniu pismo jest przekazywane kierownikowi, który sam załatwia sprawę (jeśli leży to w jego kompetencji) albo przydziela ją referentowi, który rozpatruje sprawę w sposób zgodny z przepisami i opracowuje odpowiedź na pismo. Następnie odpowiedź pokazuje zwierzchnikowi do podpisu.

Po podpisaniu odpowiedź zostaje odesłana do interesanta.

**Forma bezpośrednia**

Przyjmowanie interesantów bezpośrednio przez urzędnika (pracownika) polega na: 1)wydaniu interesantom obowiązujących druków i formularzy i pomocy w ich wypełnieniu,

2)udzieleniu informacji o procedurach i trybie załatwiania sprawy,

3)przyjęciu interesanta zgodnie z zasadami kultury i etyki zawodowej.

**4- Terminy załatwiania sprawy;**

Interesant ma prawo żądać terminowego załatwiania spraw w urzędzie. **Kodeks postępowania administracyjnego** wskazuje następujące terminy załatwiania spraw:

**a)** - Sprawy powinny być załatwiane w urzędzie bez zbędnej zwłoki. Warunkiem takiego sposobu załatwienia sprawy jest przedstawienie przez zainteresowaną osobę odpowiednich dokumentów (art. 35 § 1 k.p.a.).

 **b)** - Urząd powinien także załatwić niezwłocznie sprawy, jeżeli ma wszystkie informacje potrzebne do jej załatwienia lub gdy nie wymagają gromadzenia dowodów, informacji lub wyjaśnień (art. 35 § 2 k.p.a.).

**c)** -Jeżeli konieczne jest wyjaśnianie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących sprawy, urząd winien te okoliczności wyjaśnić oraz rozstrzygnąć sprawę w ciągu jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku wraz z dokumentami. Jeśli sprawa jest wyjątkowo skomplikowana, wówczas urząd ma dwa miesiące na jej rozpatrzenie (art. 35 § 3 k.p.a.)

**Terminy wymienione powyżej mogą zostać przekroczone**.

Przekroczenie terminów może nastąpić z winy samego zainteresowanego, np. gdy nie dostarczył dokumentów, do dostarczenia których był zobowiązany lub z przyczyn niezależnych, np. gdy urząd nie może działać z powodu powodzi, pożaru.

W takich przypadkach urząd powinien powiadomić zainteresowanego o przyczynie zwłoki oraz wskazać nowy termin załatwienia sprawy (art. 36 k.p.a.).

**5- Etyka zawodowa;**

Określa sposób postępowania zgodny z zasadami przyjętymi w danym środowisku zawodowym.

Zasady te zazwyczaj nie są unormowane w aktach prawnych, nie są więc obowiązującymi przepisami prawa, tym niemniej – z woli osób powiązanych wspólnym zawodem – określają reguły dotyczące uczciwości, profesjonalizmu, solidności oraz koleżeństwa.

Przestrzeganie zasad etycznych sprzyja optymalnemu wykonywaniu przez te osoby obowiązków zawodowych.

 Przyjmując interesanta, pracownik przestrzegający zasad kultury i etyki zawodowej, powinien:

−załatwić sprawę w sposób: kompetentny, rzetelny, sumienny, dokładny,

systematyczny i terminowy,

−nie podejmować działań, które mogłyby pozostawać w sprzeczności z celami i zadaniami przedsiębiorstwa,

 −przeciwdziałać nieprawidłowościom występującym w przedsiębiorstwie, −efektywnie wykorzystywać czas pracy,

 −kształtować wizerunek przedsiębiorstwa przyjaznego klientowi,

−racjonalnie gospodarować powierzonym majątkiem,

 −stale dążyć do poprawy jakości pracy,

−kształtować życzliwą i przyjazną atmosferę w pracy, sprzyjającą prawidłowej realizacji obowiązków.

**6- Obsługa interesanta przez Internet;**

Aby ułatwić i usprawnić obsługę interesanta, urzędy zamieściły na swoich stronach internetowych „wirtualne biuro obsługi interesanta” .

Tam zamieszczone są informacje o procedurach i trybie załatwiania spraw. Informacje te uporządkowane są według wydziałów lub tytułów spraw.

Interesant „klikając” na tytuł sprawy może pobrać potrzebne formularze lub druki oraz otrzymać informacje o wymaganych dokumentach, opłatach, terminie załatwienia sprawy, trybie odwoławczym i kto załatwia daną sprawę, i w którym pokoju.

**7- Typologia i strategia obsługi interesantów;**

Typy interesantów i odpowiednie metody postępowania. Dwie główne grupy osobowości to introwertycy i ekstrawertycy.

Można w ich obrębie wyróżnić typy interesantów:

 **Introwertycy** są zwykle przedstawiani jako osoby nieśmiałe, nieufne, zamknięte w sobie i pozostawiające dystans, próbując w ten sposób wymusić na otoczeniu poważne indywidualne traktowanie.

Do tej grupy należą:

−**Interesant małomówny** (często nieśmiały), który mówi cicho i bez sensu, a swym wyglądem i zachowaniem przeprasza, że żyje i trzeba wiele wyrozumienia i cierpliwości, aby zdobyć jego zaufanie i naprowadzić na samodzielne zreferowanie sprawy.

Takiemu interesantowi powinno okazać się przychylność i aprobatę, dostosować się do postawy interesanta, okazać mu zainteresowanie, słuchać go cierpliwie, patrząc w oczy.

Należy wypytać go o sprawę, z jaką przyszedł, wysłuchać go uważnie potakując, a następnie przejąć inicjatywę. Upewnić się, powtarzając jego słowa, czy dobrze go się rozumie, starać się cały czas koncentrować jego uwagę.

−**Interesant nieufny** (podejrzliwy) po cichu kwestionuje kompetencje, dobrą wolę, rzetelność i prawdomówność osób zza biurka.

Aby obsłużyć takiego interesanta, należy być uprzejmym, nie reagować ostro, nie oceniać trzeba pozyskać jego zaufanie poprzez udzielanie bardzo dokładnych, wyczerpujących odpowiedzi popartych namacalnymi argumentami.

**Ekstrawertycy** są otwarci na kontakty z innymi ludźmi, unikają stresów, są nastawieni towarzysko i mniej analitycznie niż introwertycy. Reagują szybko, często emocjonalnie.

Do nich należą:

 −**Interesant arogancki**, nieznoszący sprzeciwu, wchodzi do biura bez pukania, z miną władcy i zdaje się nie zauważać personelu, osobę zza biurka traktuje jak urządzenie do przekazywania informacji.

Aroganckiego interesanta należy przyjąć wyjątkowo uprzejmie i kompetentnie. Aroganci z reguły okazują się bezbronni wobec osób, które nie podejmują ich wyzwania.

**−Interesant gadatliwy i przyjacielski** jest uśmiechnięty, bezpośredni, niezdyscyplinowany, łatwo i przyjemnie się z nim gawędzi, ale do końca nie wiadomo, co go sprowadza. Takiemu interesantowi należy pomóc nadając rozmowie większą konkretność wypowiedzi.

−**Interesant konkretny i racjonalny** jest konkretny, logiczny i zdystansowany, nie znosi niejasności i niekompetencji, panuje nad emocjami. Takiego interesanta należy obsłużyć w sposób jasny i kompetentny, ponieważ jego styl i sposób zachowania ułatwiają pracę. Wymienione wyżej typy 8-psychologiczne rzadko występują w czystej modelowej postaci.

**8- Zasady rozmowy telefonicznej;**

Telefon jest urządzeniem do komunikowania się na odległość. Rozmowa telefoniczna jest często pierwszym kontaktem interesanta z urzędem, firmą.

Prawidłowe przeprowadzenie rozmowy telefonicznej obejmuje następujące etapy:

 −przygotowanie rozmowy,

−uzyskanie połączenia z właściwą osobą,

−przeprowadzenie rozmowy,

−ustalenie, czy rozmówca wszystko zrozumiał, w tym celu należy powtórzyć najistotniejsze punkty rozmowy.

Niezależnie od charakteru rozmowy telefonicznej powinna być ona rzeczowa, konkretna i krótka prowadzona spokojnym tonem.

Podczas rozmowy należy się uśmiechać, choć tego nie widać, uśmiech pozytywnie wpływa na barwę głosu.

Na słuchacza oddziałuje brzmienie głosu, wyrazistość, prędkość mówienia, ton, a nawet robione pauzy. Dlatego podczas rozmowy telefonicznej należy zwracać uwagę na te aspekty mowy.

**Najważniejsze zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej**

−Słuchawkę należy podnieść między pierwszym a trzecim sygnałem. Po kolejnym dzwonku, jeżeli nikt nie podejmie rozmowy, najczęściej odkładana jest słuchawka.

 −Podaj nazwę firmy, przedstaw się, zarówno kiedy dzwonisz, jak i kiedy odbierasz telefon.

−Przygotuj się do odbierania telefonów w pobliżu miej przygotowane stosowne materiały, notes, długopis.

 −Należy być aktywnym w czasie rozmowy, nie przerywać rozmówcy, rozmawiać krótko i rzeczowo. Czas rozmowy służbowej nie powinien przekraczać 10 minut.

 −Unikaj barier komunikacyjnych (oceniania, pouczania, obwiniania, uogólniania, radzenia, przerywania).

−Unikaj odsyłania interesanta do innych osób.

 −Rozmowę kończy osoba, która zadzwoniła.

 −Telefonuj w godzinach 8.30-15.00.

−Prowadź rozmowę tak, aby rozmówca odnosił wrażenie, że jest kimś ważnym, niezależnie od tego z jakim problemem dzwoni.

−Pod koniec rozmowy podsumuj wspólne ustalenia, powtórz uzgodnienia, żeby sprawdzić, czy dobrze się zrozumieliście.

 −Pod koniec podziękuj za rozmowę, a jeśli nie ty byłeś jej inicjatorem, to podziękuj za telefon. −Pożegnaj się nawet, jeśli wiesz że za chwilę będziecie znowu rozmawiać. Wystarczy wtedy powiedzieć: „Do usłyszenia”.

**Literatura;**

-Kodeks postępowania administracyjnego

-Instrukcja kancelaryjna

-Jednolity rzeczowy wykaz akt

-Obsługa interesantów-poradnik dla ucznia – Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy 2006 r.

-Niezbędnik czynności kancelaryjnych- Zdzisław Kożmin

-Skuteczna komunikacja w nowoczesnej organizacji – Delfin 2017

-Komunikacja bez barier. Jak rozumieć i być rozumianym – Beata Kozyra 2019 r.

-Etyczne aspekty pracy zawodowej – Katarzyna Głębicka- Auleytner 2019r.

-Etyka w administracji publicznej – Iwona Bogucka, Tomasz Pietrzykowski