

## Program szkolenia dla gmin

### Temat szkolenia: Kontakt z beneficjentem programu „Czyste Powietrze”

#### Agenda warsztatów:

**Godz. 8.30 rejestracja gości, poczęstunek**

**Część I godz. 9.00 – 10.30**

Tematy:

- **Budowanie relacji z beneficjentem przez odpowiednią komunikację**  
(style komunikacji, metody dopasowania się do energii rozmówcy, najczęstsze błędy w obsłudze interesanta dominującego, kontaktowego, stałego oraz precyzyjnego i sposoby ich unikania)
- **Rozpoznawanie i zarządzanie emocjami w obsłudze „trudnego” rozmówcy**  
(metody wyciszania emocji interesanta, strategia zadaniowa jako metoda zarządzania własnymi emocjami, model GROW jako narzędzie bycia „w grze”, techniki zarządzania własnymi emocjami)
- **Zasady asertywności w kontaktach z „trudnym” rozmówcą**  
(omówienie i utrwalenie na przykładach metody komunikatu „ja”, zdartej płyty, ogólników do konkretów, zamglenia, techniki 4 kroków, negocjacyjnego jujitsu)

**Przerwa kawowa: godz. 10.30 – 10.45**

**Część II godz. 10.45 – 13.00**

Tematy:

- **Etapy obsługi potencjalnego beneficjenta PPCP**  
(omówienie etapów obsługi beneficjenta „Czystego Powietrza” od powitania do pożegnania, trening języka korzyści oraz narzędzi perswazji opartych na regułach wpływu społecznego)
- **Trening postępowania w trudnych sytuacjach z potencjalnym beneficjentem programu „Czyste Powietrze”**  
(omówienie wyzwań oraz barier w pracy urzędnika odpowiedzialnego za program „Czyste Powietrze”, „rozbicie” banku trudnych sytuacji oraz zbudowanie strategii działania w zgłoszonych przypadkach)

**Przerwa obiadowa: godz. 13.00 – 13.45**

**Część III: godz. 13.45 – 15.00**

- **Wystąpienia publiczne**  
(jak się nie dać „zakrzyczyć” i przezwyciężyć stres podczas ekspozycji społecznej, budowanie równowagi w kontakcie z większą grupą interesantów lub mieszkańców)
- **Współpraca z włodarzem (wójtem, burmistrzem)**  
(jak pozyskiwać jeszcze większe wsparcie w obszarze działań związanych z ekologią ze strony decydentów w mieście/gminie)

Prosimy o przesłanie potwierdzenia udziału na adres e-mail: [warsztaty\\_ppcp@nfośigw.gov.pl](mailto:warsztaty_ppcp@nfośigw.gov.pl).

Adres szkolenia: Główna siedziba NFOSiGW, ul. Konstruktorska 3a, budynek 3A, p. I, sala 105 G.