



SZKOLENIE DLA PRACOWNIKÓW FIRM I INSTYTUCJI W ZAKRESIE PROFESJONALNEJ I KOMFORTOWEJ OBSŁUGI KLIENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ, KTÓREMU TOWARZYSZY PIES ASYSTUJĄCY

Zbierane przez lata doświadczenie oraz wiedza zdobyta przy realizacji licznych projektów, w tym międzynarodowych („*Inclusion of Disabled on the Open Labor Market*”, „*DARE*”) oraz wyjazdy studyjne do krajów europejskich (Irlandia, Anglia, Szwecja) doprowadziły do opracowania przez Fundację **etykiety**, obowiązującej względem osób z niepełnosprawnością i towarzyszącym im psom. Etykieta z kolei stała się podstawą działań edukacyjnych prowadzonych przez organizację u podmiotów, które prowadzą obsługę osób, w tym osób niepełnosprawnych.

1. CEL SZKOLENIA:

Celem szkolenia jest budowanie świadomości niepełnosprawności wśród osób, których zadaniem jest obsługa klienta, w tym klienta niepełnosprawnego, któremu towarzyszy pies asystujący. Dzięki przeszkoleniu powyższej grupy osób ulegnie poprawie jakość obsługi klienta: jej czas, efektywność oraz komfort.

2. PROGRAM SZKOLENIA

1. Przedstawienie podstawy prawnej funkcjonowania psa asystującego w miejscu publicznym.
2. Omówienie zakresu pracy psa asystującego oraz jego roli w życiu osoby z niepełnosprawnością.
3. Identyfikacja szczególnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością (widoczną, niewidoczną), której towarzyszy pies asystujący.
4. Omówienie etykiety ułatwiającej obsługę klienta, który korzysta z pomocy psiego asystenta.
5. Analiza sytuacji szczególnych z uwagi na psa, jak i niepełnosprawność jego opiekuna.
6. Prezentacja problemów zgłoszonych przez osoby z niepełnosprawnością, które od lat korzystają z pomocy psich asystentów i niejednokrotnie znalazły się w sytuacji kiedy obsługa zamiast pomóc utrudniała lub wręcz uniemożliwiała pracę psu asystującemu.
7. Omówienie sytuacji trudnych. Zalecenia dla pracowników, dla których obecność psa może stanowić problem.
8. Krótki pokaz pracy psa asystującego.
9. Dyskusja.

3. SZCZEGÓŁY TECHNICZNE

Termin: zgodnie z ustaleniami

Czas trwania szkolenia: 3 h

Ilość uczestników: minimalna ilość uczestników: 30 osób

Sala konferencyjna lub aula – zapewniona przez podmiot, u którego przeprowadzone jest szkolenie.

4. KOSZT SZKOLENIA

- a. Koszt udziału 1 osoby – 220,00 zł brutto (od 30 do 50 osób)
- b. Koszt udziału 1 osoby – 150,00 zł brutto (ilość uczestników powyżej 50 osób)
- c. Koszt szkolenia obejmuje:
 - materiały: teczka A4 oraz notatnik,
 - broszura instruktażowa (etykieta),
 - breloczek psa asystującego w uprzęży,
 - certyfikat dla każdego uczestnika.

Po wykonaniu usługi możliwe jest wystawienie faktury.