# Załącznik 1

**Program szkolenia - zarządzanie jakością obsługi klienta dla potrzeb implementacji rozwiązań zarządczych w JST**

# Szkolenie: Zarządzanie jakością obsługi klienta i implementacja rozwiązań zarządczych w JST

**Miejsce:** Villa Park Med & SPA\*\*\*\*, ul. Warzelniana 10, 87-720 Ciechocinek

**Termin:** 28-29 stycznia 2019r

**1 dzień: 28.01.2019r**

* **8.30 – 9.00** Zakwaterowanie uczestników.
* **9.00 – 15.00** Wykład i zajęcia warsztatowe: Zarządzanie jakością - pojęcie jakości w odniesieniu do norm, standardów i oczekiwań klientów oraz metody i techniki zarządzania jakością w Jednostkach Samorządu Terytorialnego.
* **13.00** Obiad.
* **16.00** Czas wolny (możliwość skorzystania z bezpłatnej oferty Saltaris Spa).
* **18.00** Kolacja.

**2 dzień: 29.01.2019r**

* **7.00 – 9.00** Śniadanie.
* **9.00 – 15.00** Warsztaty z wykorzystaniem komputerów: Wykorzystanie systemu badania satysfakcji klienta do zarządzania jakością w Jednostkach Samorządu Terytorialnego.
* **12.00** Obiad.
* **15.00** Wyjazd uczestników.

W czasie wolnym proponujemy skorzystanie z Saltaris Spa:

* basen solankowy z atrakcjami wodnymi, zasilany naturalną solanką czerpaną
* jacuzzi ze słodką wodą
* wewnętrzna tężnia solankowa, będąca wierną kopią słynnych tężni ciechocińskich
* sauna sucha z rozpylanym aerozolem solankowym i widokiem na Park Zdrojowy
* łaźnia solno-parowa
* laconium ze źródłem naturalnej solanki
* podgrzewane leżanki ceramiczne z widokiem na Park Zdrojowy