



**Harmonogram wsparcia za pomocą kursów e-learningowych w projekcie pn.:**

**„Doskonalenie standardów zarządzania, obsługi klienta oraz podnoszenie kompetencji pracowników Krajowej Administracji Skarbowej (KAS)”**

Lp.	Rodzaj wsparcia	Temat szkolenia	Data i godzina	Miejsce szkolenia
1.	Szkolenie za pomocą kursu e-learningowego	Wstęp do multikanalowej obsługi klienta	21.03.2023 r. godz. 8:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="#">Kurs: Wstęp do multikanalowej obsługi klienta</a>
2.		Standard obsługi bezpośredniej	28.03.2023 r. godz. 12:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="#">Kurs: Standard obsługi bezpośredniej (mf.gov.pl)</a>
3.		Wymagający klient – jak sobie poradzić?	3.04.2023 r. godz. 11:30 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="#">Kurs: Wymagający klient – jak sobie poradzić</a>
4.		Standard obsługi mailowej – ćwiczenia z prostego języka	3.04.2023 r. godz. 13:30 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="#">Kurs: Standard obsługi mailowej – ćwiczenia z prostego języka</a>
5.		Rozmowa wychodząca - standard obsługi telefonicznej	4.04.2023 r. godz. 7:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="#">Kurs: Rozmowa wychodząca - standard obsługi telefonicznej (mf.gov.pl)</a>



6.	Rozmowa przychodząca – standard obsługi telefonicznej	5.04.2023 r. godz. 7:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="https://mf.gov.pl">Kurs: Rozmowa przychodząca – standard obsługi telefonicznej (mf.gov.pl)</a>
7.	Kultura komunikacji i podstawowe zasady efektywnej komunikacji	5.04.2023 r. godz. 12:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="https://mf.gov.pl">Kurs: Kultura komunikacji i podstawowe zasady efektywnej komunikacji (mf.gov.pl)</a>
8.	Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	14.04.2023 r. godz. 8:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="https://mf.gov.pl">Kurs: Standard obsługi osób ze szczególnymi potrzebami</a>
9.	Profesjonalny wizerunek pracownika urzędu skarbowego	12.05.2023 r. godz. 17:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="https://mf.gov.pl">Kurs: Profesjonalny wizerunek pracownika urzędu skarbowego</a>
10.	Usługi multikanałowe	30.05.2023 r. godz. 10:00 – 16.06.2023 r. godz. 16:00	Platforma e-learningowa resortu finansów ATENA2: <a href="https://mf.gov.pl">Kurs: Usługi multikanałowe</a>

