





# różni podróżni

szkolenie o obsłudze bez barier dla osób pracujących w sektorze publicznego transportu zbiorowego



Program: **dzień 2.** 9.00–13.00

9:00–10:30



- Przywitanie, rozmowa o pracy domowej – reek sje nt. stosowania standardów obsługi ró norodnych podró nych.
- **Quiz – przypomnienie zasad** obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do do wiadczę z pracy i do Standardów.
- **Psy asystujące** – najwa niejsze informacje w kontek cie standardu pomocy w podró y.

10:30–10:45

Przerwa kawowa

10:45–12:15



- **Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą** – analiza trudnych przypadków zwi zanych z obsług ró nych podró nych, których do wiadczyli uczestnicy szkolenia. Ugruntowanie wiedzy i umiej tno ci zwi zanych ze standardami i z dniem pierwszym szkolenia. wiczenia praktyczne, dyskusja.

12:15–13:00

Lunch

13:00–14:30



- **Ewakuacja** jako sytuacja trudna – najwa niejsze zasady w kontek cie ró nych podró nych.
- **Sytuacje trudne i budzące obawy** oraz sposoby ich rozwi zywania w odniesieniu do Standardów – analiza przypadków z ycia, propozycje analiza rozwi za

14:30–14:45

Przerwa kawowa

14:45–16:15



- **Sytuacje trudne cd.**
- Podsumowanie warsztatów i runda ko cowa.
- Ankiety, za wiadczenia

szkolenie  
**2 dni**

