



DIGITAL BRAND
MAGDALENA
GŁOMSKA



Szkolenie Złote standardy w profesjonalnej obsłudze klienta od podstaw do średniozaawansowanego

Numer usługi 2024/01/04/118911/2046088

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.07.2024 do 05.07.2024

2 720,00 PLN brutto

2 720,00 PLN netto

170,00 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla: <ul style="list-style-type: none">• pracowników działów obsługi klienta• recepcji firmowych• działów handlowych• doradców klienta i innych pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientami.• Osób bez dotychczasowego doświadczenia zawodowego w tym obszarze, jak i osób już pracującym z klientem, które chcą uporządkować, pogłębić i poszerzyć swoje kompetencje w kluczowych obszarach obsługi klienta.• Szkolenie dedykowane jest dla osób początkujących i średniozaawansowanych.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	3
Data zakończenia rekrutacji	03-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników z najwyższymi standardami profesjonalnej obsługi klienta oraz dostarczenie im narzędzi i praktycznych umiejętności potrzebnych do świadczenia usług na najwyższym poziomie. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat kluczowych zasad komunikacji interpersonalnej, budowania pozytywnych relacji z klientami oraz rozwiązywania problemów i sytuacji konfliktowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje pewność siebie w obsłudze klienta, co prowadzi do bardziej pozytywnych interakcji i lepszych rezultatów.	Charakteryzuje zasady poprawnej obsługi klienta	Test teoretyczny
	Obsługuje klienta zgodnie z zasadami	Test teoretyczny
Nadzoruje trwałe relacje z klientami na temat budowania trwałych relacji z	Planuje jak rozwinąć oraz utrzymać relacje z klientem	Test teoretyczny
Rozróżnia elementy świadomości i obsługi klienta oraz jej wpływu na sukces organizacji, co prowadzi do większego zaangażowania w pracę z klientami oraz budowania pozytywnego wizerunku firmy.	buduje pozytywny wizerunek firmy poprzez poprawne relacje z klientem	Test teoretyczny
	Definiuje jak ważna jest poprawna obsługa klienta	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak dokument zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Usługa zdalna w czasie rzeczywistym, realizowana jest w godzinach dydaktycznych 45 min.

Przerwa nie jest wliczona w czas trwania usługi

Metody pracy: mini-wykłady, dyskusje moderowane, case study, ćwiczenia indywidualne i grupowe oraz gra szkoleniowa. Podczas pracy wykorzystywane będą narzędzia wizualne – prezentacja oraz interaktywne: quizy i chat.

Aby realizacja usługi pozwoliła osiągnąć cel główny, warunkiem jest zaangażowanie uczestnika w różnorodne formy pracy podczas szkolenia.

Dodatkowo jest możliwość podniesienia kompetencji na szkoleniu „Zaawansowana obsługa i komunikacja z klientem od średniozaawansowanego do zaawansowanego.”

Warto skorzystać z obu cykli szkoleń.

Przeprowadzenie testu wiedzy (pre-test w ramach walidacji)

BLOK I Klient i jego potrzeby (teoria i praktyka; dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)

- Rozpoczęcie szkolenia, ćwiczenie wprowadzające (ice breaker).
- Kim jest klient? Obsługa klienta wewnętrznego i zewnętrznego i jej wpływ na wizerunek firmy.
- Trójkąt satysfakcji klienta – potrzeby merytoryczne, psychologiczne, proceduralne.

BLOK II Standardy i dobre praktyki w obsłudze klienta (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)

- Złote standardy obsługi klienta.
- Kontakt bezpośredni, telefoniczny, pisemny – ich specyfika i jej wpływ na obsługę klienta.
- Dress-code a wizerunek – co komunikujemy swoim ubiorem?
- To co niewerbalne, czyli mimika, mowa ciała i proksemika w obsłudze klienta: na żywo i online.

BLOK III Etykieta w obsłudze klienta (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)

- Etykieta biznesowa a etykieta towarzyska – czym się od siebie różnią? Omówienie zasad precedencji.
- Autodiagnoza: co wiem na temat prawidłowego zachowania w typowych sytuacjach biznesowych?
- Najważniejsze reguły etykiety biznesowej w rozmowach telefonicznych oraz spotkaniach face-to-face i online – omówienie na konkretnych przykładach.

BLOK IV Korespondencja w obsłudze klienta (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)

- Dobre standardy w korespondencji elektronicznej.
- Formy adresatywne i formuły zakończenia, czyli jak dobrze rozpocząć i zakończyć wiadomość lub pismo.
- O co się potykamy: najczęściej powtarzające się błędy redaktorskie i językowe.
- Organizacja materiału – praktyczne ćwiczenie w redagowaniu wiadomości.
- Kompozycja i układ pism biznesowych.

DZIEŃ II

BLOK I Język i komunikacja w obsłudze klienta (teoria i praktyka; ćwiczenia, dyskusja moderowana; mini-wykład)

- Narzędzia aktywnego słuchania: parafrazowanie, klaryfikacja, precyzowanie.
- Rodzaje pytań i ich wpływ na kontrolowanie rozmowy.
- Zarządzanie słowem w obsłudze klienta. Jak unikać komunikatów tworzących trudne sytuacje.
- Udzielanie informacji i wyjaśnień: fakty, a opinie i interpretacje.

BLOK II Praca z głosem w obsłudze klienta (teoria i praktyka; ćwiczenia, mini-wykład)

- Powstawanie głosu i higiena aparatu mowy.
- Wpływ tempa mówienia na jakość komunikacji z klientem.
- Mowa chaotyczna, monotonna, a ich odbiór przez klienta.
- Dykcja i artykulacja – praktyczne ćwiczenia aparatu mowy.
- Komunikacyjna wartość pauzy, czyli tworzenie przestrzeni dla klienta.
- Czym jest prozodia mowy i jaką ją wykorzystać w komunikacji z klientem?

BLOK III Reklamacje w obsłudze klienta – wprowadzenie do aspektów komunikacyjnych (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenia)

- Dlaczego reklamacja jest prezentem ze strony klienta i jak za ten prezent podziękować?
- Najczęściej popełniane błędy komunikacyjne w obsłudze reklamacji.
- Oddzielanie faktów od ocen, interpretacji i emocji.
- Klient zgłasza niezadowolenie - wypracowanie sposobów reakcji.

BLOK IV Podsumowanie i utrwalenie (praktyka; gra szkoleniowa, ćwiczenie)

- Gra szkoleniowa podsumowująca i utrwalająca zdobytą wiedzę i umiejętności.
- Identyfikacja mocnych stron, czyli na czym będę opierać swój potencjał?
- Identyfikacja obszarów do rozwoju i stworzenie indywidualnego planu działania.

Przeprowadzenie testu wiedzy (post-test w ramach walidacji).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Przeprowadzenie testu wiedzy (pre-test w ramach walidacji)	-	04-07-2024	08:30	08:45	00:15
2 z 14 BLOK I Klient i jego potrzeby (teoria i praktyka; dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	04-07-2024	08:45	10:00	01:15
3 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	04-07-2024	10:00	10:30	00:30
4 z 14 BLOK II Standardy i dobre praktyki w obsłudze klienta (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	04-07-2024	10:30	12:00	01:30
5 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	04-07-2024	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 14 BLOK III Etykieta w obsłudze klienta (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	04-07-2024	12:30	14:00	01:30
7 z 14 BLOK I Język i komunikacja w obsłudze klienta (teoria i praktyka; ćwiczenia, dyskusja moderowana; mini-wykład)	Dagmara Tyc	05-07-2024	08:30	10:00	01:30
8 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	05-07-2024	10:00	10:30	00:30
9 z 14 BLOK II Praca z głosem w obsłudze klienta (teoria i praktyka; ćwiczenia, mini-wykład)	Dagmara Tyc	05-07-2024	10:30	12:00	01:30
10 z 14 Przerwa 30 min	Dagmara Tyc	05-07-2024	12:00	12:30	00:30
11 z 14 BLOK III Reklamacje w obsłudze klienta – wprowadzenie do aspektów komunikacyjnych (teoria i praktyka; dyskusja moderowana, mini-wykład, ćwiczenia)	Dagmara Tyc	05-07-2024	12:30	14:00	01:30
12 z 14 BLOK IV Podsumowanie i utrwalenie (praktyka; gra szkoleniowa, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	05-07-2024	14:00	15:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 14 BLOK IV Korespondencja w obsłudze klienta (teoria i praktyka; case study, dyskusja, mini-wykład, ćwiczenie)	Dagmara Tyc	05-07-2024	14:00	15:15	01:15
14 z 14 Przeprowadzenie testu wiedzy (post-test w ramach walidacji).	-	05-07-2024	15:15	15:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 720,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 720,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dagmara Tyc

Praktyk i trenerka specjalizująca się w szkoleniach z zakresu komunikacji, kompetencji menedżerskich, sprzedaży, obsługi klienta i negocjacji handlowych. Prowadzi szkolenia i treningi kompetencyjne dla specjalistów i menedżerów różnego szczebla. Zrealizowała ponad 1000 godzin szkoleniowych.

Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu.

Ma szesnastoletnie doświadczenie na stanowiskach handlowych i menedżerskich w następujących obszarach: sprzedaż i obsługa klienta na rynkach krajowych i międzynarodowych, zarządzanie zespołem, negocjacje handlowe z klientami i dostawcami.

Pracowała na stanowiskach: Menedżer Oddziału, Kierownik Działu Handlowego, Dyrektor Handlowy, Dyrektor Izby Gospodarczej. Jako handlowiec i menedżer współpracowała z firmami produkcyjnymi oraz usługowo-handlowymi. Jako Dyrektor Polskiej Izby Gospodarczej Rusztowań współpracowała z instytucjami państwowymi i naukowymi, organizacjami krajowymi i międzynarodowymi, organizowała konferencje naukowo-techniczne, ogólnopolskie i międzynarodowe wydarzenia branżowe oraz była członkiem zespołu redakcyjnego kwartalnika branżowego. Ukończyła studia podyplomowe o specjalności Zarządzanie sprzedażą na rynkach krajowych i międzynarodowych w Kolegium Zarządzania Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Akademię Trenera Biznesu i Akademię Trenera Biznesu dla Zaawansowanych w Wyższej Szkole Bankowej. Absolwentka studiów magisterskich w zakresie języka rosyjskiego na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Śląskiego

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują prezentację ze szkolenia, a także certyfikat szkolenia

Warunki uczestnictwa

- Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej.
- Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalenia efektów uczenia się.
- **Szkolenie dedykowane jest dla osób początkujących i średniozaawansowanych.**

Informacje dodatkowe

Dodatkowo jest możliwość podniesienia kompetencji na szkoleniu „Zaawansowana obsługa i komunikacja z klientem od średniozaawansowanego do zaawansowanego.”

Warto skorzystać z obu cykli szkoleń.

Warunki techniczne

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu.

Wymagania techniczne w przypadku webinarów / szkoleń online:

Dla aktywnego uczestnictwa w warsztatach, każdy jego uczestnik powinien posiadać komputer z dostępem do Internetu oraz z zainstalowanym programem Acrobat Reader.

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy)
- 4 GB pamięci RAM (zalecane 8 GB lub więcej)
- System operacyjny Windows 10/11, Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja)

Ponieważ szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z ich najaktualniejszych oficjalnych wersji, takich jak Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera.

Szkolenie będzie się odbywać za pomocą aplikacji clcikmeeting lub google meets – przed szkoleniem Uczestnicy otrzymają link. Link do szkolenia jest ważny w czasie trwania usługi.

Będzie to webinar realizowany w trybie dyskusji – umożliwi on uczestnikom rozmowę wideo w czasie rzeczywistym zarówno z prowadzącym, jak też z innymi uczestnikami. Dzięki temu uczestnicy mają wrażenie osobistego udziału w szkoleniu z prowadzącym i innymi uczestnikami.

Organizacja szkolenia:

Szkolenie podzielone jest na bloki teoretyczno-warsztatowe według ustalonego harmonogramu. Użytkownicy, w ramach ćwiczeń praktycznych, będą proszeni o udział w dyskusjach moderowanych przez trenera oraz ćwiczeniach, podczas których m.in. wypracują konkretne zwroty, wyrażenia i schematy do zastosowania w realiach własnej specyfiki zawodowej, przećwiczą zastosowanie omawianych umiejętności oraz wezmą udział w grze podsumowującej i utrwalającej umiejętności.

Wymagane będzie posiadanie konta mailowego Google -@gmail.

Kontakt



Magdalena Głomska

E-mail biuro@digitalbrand.com.pl

Telefon (+48) 505 139 506