



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



**Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce.  
Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające  
na udoskonalenie standardów obsługi  
klienta w organizacji. Naucz się jak  
budować trwałe relacje z Klientem!  
Szkolenie w Poznaniu**

Numer usługi 2024/01/22/8282/2055071

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 08.08.2024 do 09.08.2024

**1 709,70 PLN** brutto

1 390,00 PLN netto

106,86 PLN brutto/h

86,88 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Grupa docelowa usługi           | <ul style="list-style-type: none"><li>Pracownicy odpowiedzialni za obsługę klienta zewnętrznego i wewnętrznego w organizacji.</li><li>Wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z klientem.</li></ul> |
| Minimalna liczba uczestników    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data zakończenia rekrutacji     | 01-08-2024                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Liczba godzin usługi            | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji. Szkolenie będzie skoncentrowane wokół obszarów:

- właściwego reprezentowania organizacji w kontaktach z Klientami;
- dostosowywania sposobów obsługi do typu Klienta;
- radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem;
- profesjonalnego podtrzymywania relacji z klientem.

## **Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji**

| <b>Efekty uczenia się</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>Kryteria weryfikacji</b>                                                                                              | <b>Metoda walidacji</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji. | Uczestnicy podczas szkolenia zdobędą wiedzę i umiejętności praktyczne w obszarach zrozumienia motywów działania klientów | Wywiad swobodny         |

# **Kwalifikacje**

## **Kompetencje**

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### **Warunki uznania kompetencji**

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

# **Program**

- I.Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.
- II.Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.
- III.Każdy z nas jest klientem.
- IV.Oczekiwania klientów.
- V. Proces obsługi klienta.

- 1.Badanie potrzeb klientów.
- 2.Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
- 3.Rozwiewanie obiekcji klienta.
- VI.Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.
- VII.Typy klientów.
- VIII.Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
- IX.Praca z klientem wymagającym.
- X.Kontakt z klientem.
  - 1.Zadawanie pytań.
  - 2.Parafraza.
  - 3.Budowanie kontaktu z klientem.
  - 4.Pierwsze wrażenie.
  - 5.Udzielanie informacji klientowi.
- XI.Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.
- XII.Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                                                        | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 2</div> <div>Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Szkolenie w Poznaniu</div> | Trenera SEMPER | 08-08-2024            | 10:00               | 18:00               | 08:00         |
| <div>2 z 2</div> <div>Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Szkolenie w Poznaniu</div> | Trenera SEMPER | 09-08-2024            | 09:00               | 17:00               | 08:00         |

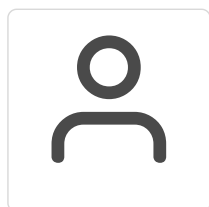
# Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 709,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 390,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 106,86 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 86,88 PLN    |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Trenera SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspirowe uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

#### Materiały dydaktyczne

[autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

## Materiały piśmiennicze

[notatnik, długopis]

## Warunki uczestnictwa

### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

### Inwestycja:

1390.00zł netto (+23% VAT)

**Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.**

## Informacje dodatkowe

### Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Adres

ul. Święty Marcin 71

61-808 Poznań

woj. wielkopolskie

Najczęściej szkolenia w Poznaniu odbywają się w Hotelu Royal\*\*\*.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się szkolenie, na hotel o takim samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** info@szkolenia-semper.pl

**Telefon** (+48) 570 590 060