



GAMA Centrum
Szkoleń i Obsługi
Projektów
Europejskich,
J.Kowalik, J.
Suczyńska spółka
cywilna



Pracownik biurowy z elementami obsługi klienta + EGZAMIN (KRAJOWY FUNDUSZ SZKOLENIOWY- KFS/ MAŁOPOLSKIE BONY ROZWOJOWE - NOWA PERSPEKTYWA/ SĄDECKIE BONY SZKOLENIOWE II/ TARNOWSKIE BONY ROZWOJOWE/ BON DLA PODHALAŃSKIEGO PRZEDSIĘBIORCY II ORAZ INNE DOFINANSOWANIA)

Numer usługi 2024/03/06/140933/2090116

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 50 h

📅 12.08.2024 do 30.08.2024

4 500,00 PLN brutto

4 500,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Prawo i administracja / Prawo administracyjne
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować w urzędach, bankach, firmach ubezpieczeniowych, prawniczych, notarialnych, informatycznych i innych branżach o profilu handlowym i usługowym, na stanowiskach sekretarki/sekretarza, administracyjnych i operacyjnych. Usługa adresowana jest do: <ol style="list-style-type: none">1. Przedsiębiorców i ich pracowników2. Osób prywatnych3. Uczestników projektów
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	05-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	50

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Pracownik Biurowy z Elementami Obsługi Klienta" przygotowuje kandydata do pracy w zawodzie tak, aby po zakończeniu szkolenia absolwent

posiadał wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne niezbędne do pracy.

Celem usługi jest uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/BEO 20001.10 Pracownik Biurowy z Elementami Obsługi Klienta

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Organizuje pracę biura i wykonuje pracę administracyjno-biurowe	<ul style="list-style-type: none"> - przedstawia charakterystykę pracy biurowej - charakteryzuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka w pracy biurowej - definiuje zakres obiegu informacji zarówno w formie pisma, jaki w formie elektronicznej - charakteryzuje zasady racjonalnego obiegu pism - charakteryzuje system klasyfikacji akt jakim jest rzeczowy wykaz akt - posiada wiedzę na temat ochrony danych, archiwizowania i przechowywania danych - definiuje rodzaje dokumentów i pism rządowych - stosuje przepisy prawa dotyczące informacji niejawnej oraz ochrony danych osobowych 	Test teoretyczny
Wykorzystuje komunikację interpersonalną w pracy z klientem	<ul style="list-style-type: none"> - interpretuje zasady savoir vivre w biurze – dress code, powitanie gości, etyka w pracy - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej - umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta 	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przedstawia standardy obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem - charakteryzuje zasady orientacji na klienta – odpowiada na potrzeby i oczekiwania klientów - stosuje język korzyści jako narzędzie pracy z klientem - określa bariery komunikacyjne oraz sposoby ich przewyższania - jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta 	Test teoretyczny
<p>Charakteryzuje typologię klienta i sposoby obsługi</p> <p>Wykorzystuje dedykowane programy biurowe (MS Word, MS Excel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - wykazuje typologię klienta oraz umiejętnie wykorzystuje style komunikacji do poszczególnych typów klientów - rozpoznaje i zaspokaja potrzeby klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji - umiejętnie radzi sobie w trudnych sytuacjach z klientem - sporządza oraz formatuje teksty i pisma w edytorze tekstu - sporządza korespondencję seryjną korzystając z komputerowego pakietu biurowego - zarządza danymi w arkuszach i skoroszytach - analizuje dane w arkuszach kalkulacyjnych - wstawia elementy graficzne w arkuszach danych 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
Wykorzystuje kompetencje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> - sprawnie komunikuje się z ludźmi i pracuje w zespole - samodzielnie planuje i systematycznie wykonuje zaplanowane zadania - świadomie podejmuje samodzielne decyzje i przewiduje skutki podejmowanych działań - samodzielnie organizuje stanowisko pracy 	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy wydany dokument jest potwierdzeniem uzyskania kwalifikacji w zawodzie?

TAK

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	International Competence Verification Centre
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	International Competence Verification Centre
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

1. Organizacja pracy, obieg dokumentów, rola i znaczenie pracownika biurowego
2. Komunikacja interpersonalna w pracy z klientem
3. Standardy obsługi klienta
4. Typologia klienta i sposoby obsługi
5. Wykorzystanie dedykowanych programów biurowych (MS Word, MS Excel)

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/BEO 20001.10 Pracownik Biurowy z Elementami Obsługi Klienta

1 godzina szkolenia = 45 minut

Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni. Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.

W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Holeczek

Wieloletni praktyk, trener/szkoleniowiec od 2016 roku, posiadający kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe w następujących dziedzinach:

biuro i administracja,
finanse i rachunkowość,
kadry i płace,
informatyka,
sprzedaż i obsługa klienta,
zarządzanie i marketing

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie skryptu - opracowane przez trenera/wykładowcę.

Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

Warunki uczestnictwa

Ukończone 18 lat

Warunki techniczne

Platforma: Click Meeting

Wymagania sprzętowe dla uczestników:

- komputery z systemem Windows
- komputery z systemem Linux
- komputery z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Windows
- urządzenia przenośne z systemem Android

Przepustowość łącza: Minimalnie 512Kb/s (uczestnicy)

Materiały dostępne w sieci – brak wymagań

Każdy dzień jest odrębnym dniem szkolenia

Każdego dnia uczestnik otrzymuje link na podany adres e-mail, dzięki któremu zostaje przekierowany bezpośrednio do szkolenia

Kontakt



Joanna Kowalik

E-mail gama.centrumszkolen@gmail.com

Telefon (+48) 660 373 344