



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



**Pracownik ds. 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 2024/03/08/140933/2091997

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 30 h

📅 05.08.2024 do 30.08.2024

4 800,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
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 działach operacyjnych, administracyjnych, handlowych, jako wsparcie sprzedaży, w back office. 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	29-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	30

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Pracownik ds. 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/POK 20011.11 Pracownik ds. Obsługi Klienta

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wykorzystuje komunikację interpersonalną w pracy z klientem</p> <p>Stosuje standardy obsługi klienta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - definiuje znaczenie pierwszego kontaktu w pracy z klientem - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej – umiejętność aktywnego słuchania i zadawania pytań - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji pozawerbalnej – wiedza na temat roli mowy ciała w procesie profesjonalnej obsługi klienta - definiuje znaczenie barier komunikacyjnych oraz sposobów ich przezwyciężania - interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem - jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta - stosuje język korzyści jako narzędzie pracy z klientem 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Charakteryzuje typologię klienta i sposoby obsługi</p> <p>Buduje relacje biznesowe</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 - posiada zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych - analizuje przyczyny konfliktu i poszukuje skuteczne rozwiązania - prowadzi negocjacje biznesowe 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi rozmowy telefoniczne i korespondencję mailową	<ul style="list-style-type: none"> - profesjonalnie prowadzi rozmowy telefoniczne (znajomość zasad odbierania, zawieszania i przełączania rozmów telefonicznych) - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji mailowej – netykieta 	Test teoretyczny
Wykorzystuje kompetencje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> - umiejętnie radzi sobie w trudnych sytuacjach z klientem - sprawnie radzi sobie ze stresem i umiejętnie zarządza własnymi emocjami - otwartość na potrzeby i oczekiwania klienta - posiada wiedzę na temat zarządzania sobą w czasie 	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

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. Komunikacja interpersonalna w pracy z klientem
2. Standardy obsługi klienta
3. Typologia klienta i sposoby obsługi
4. Relacje biznesowe
5. Prowadzenie rozmów telefonicznych i korespondencji mailowej, stres w pracy

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/POK 20011.11 Pracownik ds. 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	4 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 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.centrum szkolen@gmail.com

Telefon (+48) 660 373 344