



Obsługa Klienta z Elementami Pracy Biurowej + EGZAMIN

Numer usługi 2024/05/17/140933/2152967

8 900,00 PLN brutto

8 900,00 PLN netto

178,00 PLN brutto/h

178,00 PLN netto/h

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



- 📍 zdalna w czasie rzeczywistym
- 📄 Usługa szkoleniowa
- 🕒 50 h
- 📅 15.07.2024 do 16.08.2024

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 urzędach, bankach, firmach ubezpieczeniowych, prawniczych, notarialnych, informatycznych i innych branżach o profilu handlowym i usługowym. Usługa adresowana jest do: <ol style="list-style-type: none">Przedsiębiorców i ich pracownikówOsób prywatnychUczestników projektów
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	08-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	50
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Obsługa Klienta z Elementami Pracy Biurowej + EGZAMIN" 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/OKB 20002.28 Obsługa Klienta z Elementami Pracy Biurowej

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje strukturę organizacyjną i organizację pracy	<ul style="list-style-type: none">- definiuje specyfikę i organizację pracy biurowej- charakteryzuje zasady BHP oraz ergonomię pracy na stanowisku pracownik obsługi sekretariatu – oświetlenie, hałas- charakteryzuje zasady obsługi sekretariatu – telefony, dokumenty- definiuje system kancelaryjny i rzeczowy wykaz akt- posiada wiedzę na temat ochrony danych, archiwizowania i przechowywania danych- samodzielnie przygotowuje i rozróżnia rodzaje pism – protokół, sprawozdanie, pismo przewodnie, upoważnienie i inne- obsługuje urzędnia biurowe	Test teoretyczny
Przedstawia dokumentację w pracy biurowej	<ul style="list-style-type: none">- charakteryzuje zasady prowadzenia rejestru korespondencji przychodzącej i wychodzącej, rejestru pism wewnętrznych oraz monitorowania prawidłowego obiegu dokumentów- wskazuje zasady redagowania i prowadzenia korespondencji biznesowej- należyce prowadzi czynności kancelaryjne w systemie elektronicznym (prowadzenie bazy elektronicznego systemu obiegu dokumentów) lub tradycyjnym- definiuje rodzaje dokumentów i pism rządowych- stosuje zasady postępowania z pismami niejawnymi	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Obsługuje klientów	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej - posiada wiedzę na temat profesjonalnej obsługi klienta - charakteryzuje zasady orientacji na klienta – odpowiada na potrzeby i oczekiwania klientów - przedstawia zasady prowadzenia biznesowych rozmów telefonicznych zgodnie z zasadami savoir vivre– przyjmowanie połączenia, łączenie, zawieszanie - charakteryzuje zasady prowadzenia korespondencji mailowej – netykieta - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej -umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta - posiada wiedzę na temat organizacji i prowadzenia zebrań wewnętrznych i spotkań zewnętrznych 	Test teoretyczny
<p>Posiada podstawową wiedzę na temat prawa pracy</p> <p>Charakteryzuje kształtowanie wizerunku firmy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - stosuje kodeks pracy w praktyce - określa prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika - stosuje zasady wynikające z różnych systemów rozliczania czasu pracy - stosuje przepisy prawa dotyczące udzielania urlopów - omawia uprawnienia pracownicze związane z rodzicielstwem - definiuje i wykorzystuje zastosowanie działań relacyjnych, sprzedażowych i wzmacniających materialne elementy wizerunku firmy - przedstawia koncepcja i znaczenie wizerunku firmy - wykazuje rodzaje i czynniki wpływające na wizerunek - definiuje public relations w procesie tworzenia wizerunku - określa znaczenie wizerunku firmy w Internecie 	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje kompetencje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> - sprawnie komunikuje się z ludźmi i pracuje w zespole - cechuje się komunikatywnością i otwartością w kontakcie z drugim człowiekiem - samodzielnie organizuje pracę własną w sposób systematyczny i elastyczny - umiejętnie zarządza czasem własnym – priorytetyzacja zadań - sprawnie wykonuje zadania pod presją czasu - przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych - aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe - przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy 	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. Struktura organizacyjna i organizacja pracy
2. Dokumentacja w pracy biurowej
3. Obsługa klienta
4. Prawo pracy – podstawowe zagadnienia
5. Wizerunek firmy

Program szkolenia umożliwi uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/OKB 20002.28 Obsługa Klienta z Elementami Pracy Biurowej

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	8 900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	178,00 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