

**Obsługa Klienta + EGZAMIN**

Numer usługi 2024/05/17/140933/2152981

7 120,00 PLN brutto

7 120,00 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
- 🕒 40 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 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	08-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Obsługa Klienta + 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/OK 20002.19 Obsługa Klienta

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje standardy obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none">- interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem- jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta- stosuje język korzyści jako narzędzie pracy z klientem	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	<ul style="list-style-type: none">- rozróżnia narzędzia komunikacyjne – umiejętnie dostosowuje się do rozmówcy i stosuje metody aktywnego słuchania-korzysta z zasad skutecznej komunikacji werbalnej - umiejętność aktywnego słuchania i zadawania pytań- korzysta z zasad skutecznej komunikacji pozawerbalnej – ma wiedzę na temat roli mowy ciała w procesie profesjonalnej obsługi klienta- definiuje znaczenie barier komunikacyjnych oraz sposobów ich przezwyciężania	Test teoretyczny
Określa zasady skutecznej komunikacji	<ul style="list-style-type: none">- profesjonalnie prowadzi rozmowy telefoniczne (znajomość zasad odbierania, zawieszania i przełączania rozmów telefonicznych)- przedstawia zasady skutecznej komunikacji mailowej – netykieta	Test teoretyczny
Charakteryzuje typologię klienta	<ul style="list-style-type: none">- rozróżnia typologię klienta oraz umiejętnie wykorzystuje style komunikacji do poszczególnych typów klientów- rozpoznaje i zaspokaja potrzeby klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji- efektywnie radzi sobie z obiekcjami klientów i pokonywaniem zastrzeżeń	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje znaczenie pierwszego kontaktu z klientem	<ul style="list-style-type: none"> - posiada wiedzę dotyczącą znaczenia pierwszego kontaktu w pracy z klientem - potrafi wzbudzać zaufanie klientów - analizuje potrzeby klientów - przedstawia propozycję możliwości rozwiązania problemów - umiejętnie zamyka proces sprzedaży 	Test teoretyczny
Buduje relacje biznesowe	<ul style="list-style-type: none"> - posiada zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych - rozpoznaje źródło konfliktu, rodzaje konfliktu oraz posiada zdolność do rozwiązywania konfliktu - prowadzi negocjacje biznesowe 	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 - jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta - posiada wiedzę na temat zarządzania sobą w czasie - 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. Standardy obsługi klienta
2. Komunikacja interpersonalna
3. Zasady skutecznej komunikacji
4. Znaczenie pierwszego kontaktu z klientem
5. Typologia klienta
6. Budowanie relacji biznesowych

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/OK 20002.19 Obsługa Klienta

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	7 120,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 120,00 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