



## English for Call Centres - Kurs języka angielskiego dla pracowników call center na poziomie A2 - 56 godzin w formie zdalnej

Numer usługi 2024/05/20/165650/2155838

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

98,21 PLN brutto/h

98,21 PLN netto/h

CLP SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 56 h

📅 02.09.2024 do 09.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Języki / Angielski
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Osoby chcące podnieść swoje kompetencje z języka angielskiego ogólnego oraz w zakresie specjalistycznego słownictwa związanego z obsługą klienta w call center.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	8
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	26-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	56
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

## Cel

### Cel edukacyjny

Kurs "English for Call Centres – A2" ma na celu rozwinięcie podstawowych umiejętności językowych w kontekście pracy przy obsłudze klienta. Kurs przygotowuje do skuteczniejszej komunikacji w środowisku call center z wykorzystaniem

specjalistycznego słownictwa, podstawowych zasad gramatyki oraz funkcji językowych. Kurs przygotowuje do sprawnego porozumiewania się w języku angielskim, zarówno w mowie, jak i w piśmie, na poziomie podstawowym.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Podstawowa znajomość terminologii call center: • Uczestnik identyfikuje i stosuje podstawowe terminy związane z wyposażeniem, funkcjonowaniem oraz codziennymi zadaniami w call center.	1. Zastosowanie terminologii w praktyce: • Ocena zdolności uczestnika do korzystania z terminologii call center podczas symulowanych rozmów telefonicznych i innych ćwiczeń praktycznych.	Test teoretyczny
2. Podstawowe umiejętności komunikacyjne w środowisku call center: • Uczestnik wykorzystuje proste struktury gramatyczne i leksykalne do obsługi rozmów telefonicznych, w tym przyjmowania płatności, obsługi reklamacji, i przekazywania rozmów.	2. Skuteczność komunikacji telefonicznej: • Ocena umiejętności uczestnika w prowadzeniu efektywnych rozmów, w tym odpowiednie reagowanie na potrzeby klientów i rozwiązywanie podstawowych problemów.	Wywiad ustrukturyzowany
3. Umiejętność prowadzenia standardowych rozmów telefonicznych: • Uczestnik prowadzi podstawowe rozmowy telefoniczne, korzystając z odpowiednich zwrotów i technik komunikacyjnych stosowanych w call center.	3. Prawidłowe stosowanie gramatyki i struktur językowych: • Ocena znajomości i stosowania przez uczestnika odpowiednich struktur gramatycznych w kontekście call center.	Obserwacja w warunkach symulowanych

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument zawiera szczegółowy opis efektów uczenia się osiągniętych przez uczestnika.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja była przeprowadzona zgodnie z określonymi kryteriami.

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

Tak, proces kształcenia i szkolenia jest oddzielony od walidacji, co zapewnia obiektywność oceny.

# Program

"Co Ludzie Powiedzą" to szkoła języka angielskiego z siedzibą w Lublinie oferująca kursy stacjonarne i online. Naszą misją jest przełamywanie barier komunikacyjnych między ludźmi z całego świata w sytuacjach codziennych i biznesowych poprzez rewolucyjny i przyjazny zapamiętywaniu sposób nauki. Tworzymy szkolenie szyte na miarę, uwzględniając indywidualne preferencje klienta – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to jest dopasowane do potrzeb uczestników.

Nasze metody nauczania oparte są na technikach szybkiego zapamiętywania, wykorzystujemy autorskie fiszki do nauki przez skojarzenia (Mnemobrazki), które umożliwiają szybkie i efektywne przyswajanie słownictwa w języku angielskim - nawet do 40 słów w ciągu godziny.

Stawiamy na intensywne treningi językowe z dużym naciskiem na konwersacje. Dzięki temu uczniowie przełamują barierę językową i zyskują pewność w mówieniu. Nasze zajęcia są pełne praktycznych tematów, gier, quizów i kreatywnych ćwiczeń, które sprawiają, że nauka języka jest dynamiczna i angażująca. Oferujemy także całodobowy dostęp do autorskiej platformy e-learningowej.

**Harmonogram spotkań, trenerzy oraz lokalizacja (w przypadku zajęć stacjonarnych) ustalane będą po zakończeniu rekrutacji.**

## Program:

### Unit 1: Call Center Layout

- **Topic:** Call Center Layout
- **Reading context:** Employee handbook
- **Vocabulary:** aisle, break room, conference room, common area, cubicle, fire exit, open plan, reception, security, workstation
- **Function:** Giving directions

### Unit 2: GRAMMAR: present simple and continuous, adverbs of frequency

### Unit 3: Tools & Equipment

- **Topic:** Tools & Equipment
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** calculator, computer, display monitor, headset, keyboard, mouse, notepad, phone, terminal, whiteboard
- **Function:** Estimating time

### Unit 4: GRAMMAR: question forms, past simple, past simple verbs: -ed endings, basic irregular verbs

### Unit 5: Work Hours

- **Topic:** Work Hours
- **Reading context:** Memo
- **Vocabulary:** 24-hour, break, daytime, evening, full-time, graveyard, morning, overtime, part-time, shift, weekend
- **Function:** Expressing a preference

### Unit 6: GRAMMAR: past simple and past continuous, weak forms

### Unit 7: Qualities of a Representative

- **Topic:** Qualities of a Representative
- **Reading context:** Brochure
- **Vocabulary:** enthusiastic, friendly, honest, knowledgeable, patient, polite, professional, responsible, sense of humor, sensible
- **Function:** Expressing an opinion

### Unit 8: GRAMMAR: present perfect + ever/never, present perfect + for/since

### Unit 9: Skills 1

- **Topic:** Skills 1
- **Reading context:** Résumé
- **Vocabulary:** adapt, call control, conflict resolution, conversation, listening, literacy, multitasking, problem-solving, speaking, type
- **Function:** Expressing concern

### Unit 10: Skills 2

- **Topic:** Skills 2
- **Reading context:** Job listing
- **Vocabulary:** address, coordinate, develop, leadership, manage, organize, supervisor, support, team, teamwork

- **Function:** Asking for more information

#### **Unit 11: was/were GRAMMAR: present continuous/be going to for future**

#### **Unit 12: My job**

- **Mnemocards – quick memorization flashcards**
- **Vocabulary:** arrive at work, permanent job, manage, demanding, employee, employer
- **Function:** Talking about one's job

#### **Unit 13: GRAMMAR: should, can, have to, must, may, might**

#### **Unit 14: Basic Actions**

- **Topic:** Basic Actions
- **Reading context:** Guide
- **Vocabulary:** answer, call, dial, direct, hang up, hold, mute, reach, release, return
- **Function:** Identifying an error

#### **Unit 15: past simple and past continuous, weak forms: was/were**

#### **Unit 16: Phone Communication 1**

- **Topic:** Phone Communication 1
- **Reading context:** Magazine article
- **Vocabulary:** articulate, body language, communication, face-to-face, intonation, minimize, miscommunication, mumble, stress, volume
- **Function:** Giving a reminder

#### **Unit 17: Phone Communication 2**

- **Topic:** Phone Communication 2
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** address, courtesy, dead air, empathy, interrupt, jargon, overload, personalize, positive, professionalism, rapport
- **Function:** Expressing contrast

#### **Unit 18: Leaving Messages**

- **Topic:** Leaving Messages
- **Reading context:** Memo
- **Vocabulary:** brief, call back, call back number, identify, leave, message, regarding, repeat, unavailable, voicemail
- **Function:** Making an apology

#### **Unit 19: Transfers**

- **Topic:** Transfers
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** check in, cold, conference call, department, expectation, extension, introduce, on hold, on the line, transfer, warm
- **Function:** Stressing a point

#### **Unit 20: GRAMMAR: comparatives/superlatives**

#### **Unit 21: Taking Payments**

- **Topic:** Taking Payments
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** APO, balance, confirmation number, credit card, debit card, electronic check, gift card, grace period, late fee, service fee
- **Function:** Making a suggestion

#### **Unit 22: GRAMMAR: used to**

#### **Unit 23: Call Types**

- **Topic:** Call Types
- **Reading context:** Cover letter
- **Vocabulary:** account maintenance, advice, billing, call, complaint, customer service, inbound, order, outbound, sales, tech support, transaction
- **Function:** Expressing doubt

#### Unit 24: GRAMMAR: relative clauses

#### Unit 25: Answering Services

- **Topic:** Answering Services
- **Reading context:** Advertisement
- **Vocabulary:** after-hours, answering service, appointment, dispatch, live response, overflow, receptionist, redirect, screen, workload
- **Function:** Making a recommendation

#### Unit 26: GRAMMAR: articles

#### Unit 27: Training

- **Topic:** Training
- **Reading context:** Course description
- **Vocabulary:** classroom, demonstrate, e-learning, modular, on-the-job, practice, role play, simulation, test, webinar
- **Function:** Changing your mind

#### Unit 28: A Perfect Pitch

- **VOCABULARY:** Presentation, slide, explain, show, audience, speak, listen, start, end, watch
- **SPEAKING:** Introducing yourself and your; Describing a picture or a slide in simple terms; Using linking words like 'first', 'next', 'then' to order content; Thanking the audience and inviting questions at the end

#### Unit 29: Successful Meetings

- **VOCABULARY:** Meeting, agenda, discuss, decision, plan, invite, attend, note, question, answer
- **SPEAKING:** Asking simple questions in meetings (e.g., "What is our budget?"); Responding to questions with short answers; Making simple suggestions (e.g., "Let's meet next week"); Practicing polite meeting phrases (e.g., "Can you repeat that?")

W razie potrzeby programu w języku polskim prosimy o kontakt: [info@coludziepowiedza.co](mailto:info@coludziepowiedza.co)

## 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	5 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	98,21 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują autorskie materiały szkoleniowe, dostęp do wybranych tematów Mnemobrazków (autorskich fiszek obrazkowych opartych na mnemotechnikach, ułatwiających i przyspieszających zapamiętywanie nowo-poznanego słownictwa), materiały dydaktyczne wspierające naukę, a także dostęp do autorskiej platformy e-learningowej szkoły Portal Geniusza, na której znajdują się dodatkowe materiały do pracy własnej w domu.

### Warunki uczestnictwa

- Kurs przeznaczony dla osób powyżej 18 roku życia.
- Wymagana znajomość języka angielskiego na poziomie A2 (ukończony poziom A1).
- Przed przystąpieniem do kursu przeprowadzona zostanie weryfikacja poziomu znajomości języka obcego w formie testu.

### Informacje dodatkowe

Cały kurs to 28 spotkań po 90 minut (1 godz. = 45 minut), zajęcia odbywają się 2 razy w tygodniu.

- Zajęcia odbywają się na platformach MS Teams lub Zoom.
- Uczestnicy mają dostęp do zamkniętej społeczności CLP VIP z dodatkowymi materiałami i bezpłatnymi konwersacjami z native speakerem na czas trwania kursu.
- Powyższa usługa jest usługą przykładową. Dla każdego zainteresowanego słuchacza tworzymy całe szkolenie szyte na miarę potrzeb uwzględniając indywidualne preferencje – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to uzgadniane jest indywidualnie i dopasowane do Państwa potrzeb.
- Każde szkolenie poprzedzone jest wykonaniem testu weryfikującego znajomość języka. Po ukończeniu szkolenia przeprowadzana jest podobna walidacja.
- Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia w formie stacjonarnej po uzgodnieniu z Wykonawcą.

## Warunki techniczne

- Szkolenie prowadzone jest online, uczestnicy korzystają z platform MS Teams lub Zoom.
- Wymagania sprzętowe: komputer osobisty, tablet lub smartfon z dwurdzeniowym procesorem 2GHz (zalecany czterordzeniowy), 4GB RAM, system operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS lub Android, najnowsze wersje przeglądarek Google Chrome lub Mozilla Firefox, kamera internetowa, mikrofon lub zestaw słuchawkowy.
- Minimalne wymagania sieciowe: prędkość nadawania i pobierania min. 20 Mbps.
- Zajęcia mogą być rejestrowane w celu utrwalenia efektów kształcenia oraz na potrzeby monitoringu. Wykorzystanie nagrania na inne cele wymaga zgody uczestnika kursu oraz lektora/trenera.

# Kontakt



**Arkadiusz Mikrut**

**E-mail** [info@coludziepowiedza.co](mailto:info@coludziepowiedza.co)

**Telefon** (+48) 531 001 133