



## English for Call Centres - Kurs języka angielskiego dla pracowników call center na poziomie B1 - 56 godzin w formie zdalnej

Numer usługi 2024/05/20/165650/2155845

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 – B1" ma na celu rozwinięcie średniozaawansowanych umiejętności językowych w kontekście pracy przy obsłudze klienta. Kurs przygotowuje do skuteczniejszej komunikacji w środowisku call center z wykorzystaniem specjalistycznego słownictwa, średniozaawansowanych zasad gramatyki oraz funkcji językowych. Kurs

przygotowuje do sprawnego porozumiewania się w języku angielskim, zarówno w mowie, jak i w piśmie, na poziomie średniozaawansowanym.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Średniozaawansowana znajomość terminologii call center: • Uczestnik identyfikuje i stosuje specjalistyczne terminy związane z różnymi aspektami pracy w call center, w tym technologią i procedurami obsługi klienta.	1. Prawidłowe stosowanie terminologii: • Ocena zdolności uczestnika do zastosowania specjalistycznej terminologii w symulowanych rozmowach telefonicznych i pisemnych ćwiczeniach.	Test teoretyczny
2. Umiejętności średniozaawansowanej komunikacji telefonicznej: • Uczestnik skutecznie stosuje różnorodne techniki rozmów telefonicznych, zarówno w obszarze obsługi klienta, jak i wsparcia technicznego.	2. Efektywność w komunikacji: • Ocena umiejętności uczestnika w prowadzeniu średniozaawansowanych rozmów, w tym skutecznego rozwiązywania problemów i realizacji celów sprzedażowych.	Wywiad ustrukturyzowany
3. Zarządzanie rozmową i techniki sprzedaży: • Uczestnik stosuje średniozaawansowane strategie sprzedaży i negocjacji podczas rozmów wychodzących oraz efektywnie zarządza rozmowami przychodzącymi.	3. Zastosowanie średniozaawansowanych technik sprzedaży i negocjacji: • Ocena zdolności uczestnika do wykorzystania średniozaawansowanych technik sprzedaży i negocjacji w symulowanych scenariuszach.	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: My job

- **Mnemocards – quick memorization flashcards**
- **Vocabulary:** fixed-term contract, performance-related bonuses, work in shifts, technical support, get a promotion
- **Function:** Talking about one's job

### Unit 2: GRAMMAR: Present Simple, Present Continuous, Past Simple, Past Continuous

### Unit 3: Conversation Cycle 1

- **Topic:** Conversation Cycle 1
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** acknowledge, balance, checking question, closed question, conversation cycle, inform, invite, leading question, listen, open question, repetition, verbal nod
- **Function:** Pointing out a misconception

### Unit 4: Conversation Cycle 2

- **Topic:** Conversation Cycle 2
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** agreement, closing, complete, detail, disconnect, double-check, personal, reassure, resolve, review, summarize
- **Function:** Giving a reminder

### Unit 5: GRAMMAR: Present Perfect and Past Simple

### Unit 6: Inbound Calls: Customer Service

- **Topic:** Inbound Calls: Customer Service
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** account, customer service, decision, guide, inquiry, issue, link, process, request, research, service, support
- **Function:** Giving reassurance

### Unit 7: GRAMMAR: The future

### Unit 8: Inbound Calls: Tech Support 1

- **Topic:** Inbound Calls: Tech Support 1
- **Reading context:** Brochure
- **Vocabulary:** appliance, electronic, hardware, mechanical, mobile, problem, software, solution, system, technician, technology, tech support, warranty
- **Function:** Confirming information

### Unit 9: Inbound Calls: Tech Support 2

- **Topic:** Inbound Calls: Tech Support 2
- **Reading context:** Email

- **Vocabulary:** advanced, analyze, basic, broken, defective, diagnostic, error message, malfunction, replace, reproduce, tier, troubleshoot, user error
- **Function:** Asking for details

#### Unit 10: GRAMMAR: Modal verbs

#### Unit 11: Outbound Calls: Sales 1

- **Topic:** Outbound Calls: Sales 1
- **Reading context:** Job listing
- **Vocabulary:** appointment, cold call, commission, generate, lead, persuade, purchase, salesperson, sell, solicit, telemarketing
- **Function:** Describing work experience

#### Unit 12: Outbound Calls: Sales 2

- **Topic:** Outbound Calls: Sales 2
- **Reading context:** Article
- **Vocabulary:** close, contact, cross-sell, influence, negotiate, offer, pitch, price, resistance, trust, upsell, value
- **Function:** Making a suggestion

#### Unit 13: GRAMMAR: present and past ability

#### Unit 14: Outbound Calls: Collections

- **Topic:** Outbound Calls: Collections
- **Reading context:** Letter
- **Vocabulary:** agency, collections, credit score, debtor, delinquent, in-house, legal, overdue, payment arrangement, service interruption, third-party
- **Function:** Discussing options

#### Unit 15: GRAMMAR: comparatives and superlatives

#### Unit 16: Technology 1

- **Topic:** Technology 1
- **Reading context:** Advertisement
- **Vocabulary:** ACD, ANI, callback, CTI, DNIS, EWT, queue, route, routing strategy, screen pop, threshold, virtual queuing
- **Function:** Showing interest

#### Unit 17: Technology 2

- **Topic:** Technology 2
- **Reading context:** Company webpage
- **Vocabulary:** authenticate, automated, directed dialogue, DTMF, efficient, IVR, keypad, menu, natural language dialogue, prompt, selection, self-serve, speech recognition
- **Function:** Expressing sympathy

#### Unit 18: GRAMMAR: present perfect simple vs. continuous

#### Unit 19: Metrics

- **Topic:** Metrics
- **Reading context:** Article
- **Vocabulary:** abandonment, ACPD, after-call work, AHT, available time, CPC, CSAT, FCR, hold time, KPI, survey, UOT
- **Function:** Describing results

#### Unit 20: GRAMMAR: real conditions

#### Unit 21: Performance Evaluation

- **Topic:** Performance Evaluation
- **Reading context:** Employee evaluation
- **Vocabulary:** coach, evaluate, feedback, monitor, one-on-one, opportunity, real work situation, remote, self-assessment, session, side-by-side, strength, target
- **Function:** Showing understanding

#### Unit 22: GRAMMAR: articles

### Unit 23: Performance Incentives

- **Topic:** Performance Incentives
- **Reading context:** Poster
- **Vocabulary:** appreciation, award, bonus, contest, hard work, incentive, motivate, pay off, prize, raffle, reward, spiff
- **Function:** Expressing hope

### Unit 21 GRAMMAR: used to

### Unit 22: Scheduling 1

- **Topic:** Scheduling 1
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** cross-trained, forecasting, intraday management, overstaffing, peak, service level, shrinkage, staffing, traffic, understaffing, volume
- **Function:** Giving a warning

### Unit 23: GRAMMAR: hypothetical conditional: past

### Unit 24: Scheduling 2

- **Topic:** Scheduling 2
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** advance, blackout day, differential, disability leave, flex, holiday, make up, PTO, schedule, shift bid, sick leave, trade, unpaid, vacation
- **Function:** Making an offer

### Unit 25: GRAMMAR: active vs. passive

### Unit 26: Meetings

- **VOCABULARY:** Agenda, minutes, chairperson, participant, motion, adjourn, consensus, action items, follow-up, delegate
- **SPEAKING:** Initiating a meeting; Proposing and agreeing on agenda items; Expressing opinions and making suggestions; Summarizing discussions and confirming action items

### Unit 27: Presentations

- **VOCABULARY:** Audience, engagement, visual aids, outline, bullet points, introduction, conclusion, transition, emphasize, clarify
- **SPEAKING:** Preparing and structuring a presentation; Delivering an introduction that captures attention; Explaining data and ideas clearly; Concluding effectively and inviting questions

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
-------------	------

<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	5 500,00 PLN
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	5 500,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	98,21 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	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 B1 (ukończony poziom A2).
- 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 uprzednim porozumieniu 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