



## English for Call Centres - Kurs języka angielskiego dla pracowników call center na poziomie B2 - 56 godzin w formie zdalnej

Numer usługi 2024/05/20/165650/2155854

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

98,21 PLN brutto/h

98,21 PLN netto/h

CLP SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIA

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 – B2" ma na celu rozwinięcie zaawansowanych umiejętności językowych w kontekście pracy przy obsłudze klienta. Kurs przygotowuje do skuteczniejszej komunikacji w środowisku call center z wykorzystaniem specjalistycznego słownictwa, zaawansowanych zasad gramatyki oraz funkcji językowych. Kurs

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

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Zaawansowane umiejętności komunikacji telefonicznej: Uczestnik efektywnie zarządza zaawansowanymi rozmowami, stosując odpowiednie techniki i strategie komunikacyjne. 2. Zarządzanie trudnymi klientami: Uczestnik stosuje skuteczne metody radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami kryzysowymi. 3. Zastosowanie zaawansowanej terminologii: Uczestnik identyfikuje i korzysta z zaawansowanego słownictwa specyficznego dla branży call center.	1. Skuteczność w rozwiązywaniu problemów klientów: Ocena zdolności uczestnika do stosowania zaawansowanych technik w symulowanych rozmowach.	Test teoretyczny
	2. Prawidłowe stosowanie specjalistycznej terminologii: Ocena zdolności uczestnika do zastosowania specjalistycznej terminologii w rozmowach i pisemnych ćwiczeniach.	Wywiad ustrukturyzowany
	3. Efektywność zarządzania trudnymi sytuacjami: Ocena umiejętności uczestnika w zarządzaniu trudnymi rozmowami i kryzysowymi sytuacjami z klientami.	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:** dull, dead-end job, sick leave, dog-eat-dog, cushy number
- **Function:** Talking about one's job

#### **Unit 2: GRAMMAR: direct and indirect questions**

#### **Unit 3: Time Management**

- **Topic:** Time Management
- **Reading context:** Memo
- **Vocabulary:** adherence, compliance, early, late, meeting, offline time, on time, percentage, sign off, sign on, unpredictable, WFM
- **Function:** Asking for advice

#### **Unit 4: GRAMMAR: present perfect vs. past simple**

#### **Unit 5: Language Barriers**

- **Topic:** Language Barriers
- **Reading context:** Article
- **Vocabulary:** accent, accent reduction, dialect, disparity, fluent, foreign, global, idiom, interpreter, language barrier, misunderstanding, multilingual, translate
- **Function:** Agreeing with a suggestion

#### **Unit 6: GRAMMAR: present perfect simple vs. continuous**

#### **Unit 7: Handling Angry Customers**

- **Topic:** Handling Angry Customers
- **Reading context:** Report
- **Vocabulary:** aggravate, apologize, assurance, blame, calm down, circumstance, complain, deescalate, empathize, escalate, frustration, irate, rectify, vent
- **Function:** Making an apology

#### **Unit 8: GRAMMAR: passive voice**

#### **Unit 9: Handling Difficult Customers**

- **Topic:** Handling Difficult Customers
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** abusive, approach, chatty, considerate, impatient, inappropriate, intoxicated, irrelevant, lonely, over-familiar, terminate, threatening
- **Function:** Giving a reminder

#### **Unit 10: GRAMMAR: conditional sentences**

#### **Unit 11: Handling Unusual Situations**

- **Topic:** Handling Unusual Situations
- **Reading context:** Poster
- **Vocabulary:** accident, calm, crash, down, dropped, emergency, emergency service, help, medical, outage, reception, unexpected, urgent
- **Function:** Providing reassurance

#### **Unit 12: GRAMMAR: future forms**

#### **Unit 13: Customer Relationship Management**

- **Topic:** Customer Relationship Management
- **Reading context:** Advertisement
- **Vocabulary:** campaign, CRM, database, efficiency, history, match, offering, organized, parameter, remind, retention, streamline, target
- **Function:** Expressing uncertainty

#### Unit 14: GRAMMAR: present and past habits

#### Unit 15: Customer Satisfaction Survey

- **Topic:** Customer Satisfaction Survey
- **Reading context:** Survey
- **Vocabulary:** compile, conduct, experience, implement, improve, likely, loyalty, random, recommend, satisfaction, score, suggestion
- **Function:** Making a generalization

#### Unit 16: GRAMMAR: articles

#### Unit 17: Customer Privacy

- **Topic:** Customer Privacy
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** confidential, disclose, fraudulent, identity, password, personal data, phishing, pretexting, privacy, security question, social engineering, verification
- **Function:** Making suggestions

#### Unit 18: GRAMMAR: modal verbs and related phrases

#### Unit 19: Travelling for Work

- **Mnemoncards – quick memorization flashcards**
- **Vocabulary:** arrival, boarding pass, cancel a booking, double room, garden view, miss the flight, return ticket
- **Function:** Functional language used on business trips

#### Unit 20: GRAMMAR: quantifiers

#### Unit 21: Online Support 1

- **Topic:** Online Support 1
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** chat room, instant message, interactive, live chat, forum, moderator, online agent, post, proactive, reactive, real-time, user, VoIP
- **Function:** Reacting to good news

#### Unit 22: GRAMMAR: past and mixed conditionals

#### Unit 23: Online Support 2

- **Topic:** Online Support 2
- **Reading context:** Job description
- **Vocabulary:** auto-response, contact center, distribution, email, ERM, FAQ, FER, follow-up, integrated, personalized, rapid, response time, template
- **Function:** Asking about experience

#### Unit 24: GRAMMAR: relative clauses

#### Unit 25: Managing Stress

- **Topic:** Managing Stress
- **Reading context:** Brochure
- **Vocabulary:** anxiety, burnout, compartmentalize, cope, deep breath, exhaustion, let go of, overwhelmed, pressure, relax, rude, stress, turnover, workload
- **Function:** Describing feelings

#### Unit 26: GRAMMAR: past modals of probability

#### Unit 27: Health

- **Topic:** Health
- **Reading context:** Article

- **Vocabulary:** diet, ergonomics, exercise, eyestrain, fitness, focus, healthy, heart disease, obesity, physical, posture, sedentary, work out
- **Function:** Making an admission

#### Unit 28: Outsourcing

- **Topic:** Outsourcing
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** affordable, communication training, concentrate, cross-cultural, cultural sensitivity, labor costs, offshoring, outsourcing, relate, salary, skilled, tax break
- **Function:** Asking for an opinion

#### Unit 29: Management

- **Topic:** Management
- **Reading context:** Course description
- **Vocabulary:** control, coordination, development, morale, motivation, oversee, planning, progress, promotion, responsibility, standard, supervise
- **Function:** Describing skills and traits

#### Unit 30: Meetings

- **VOCABULARY:** Everyday business slang for meetings like "circle back", "shoot you an email", "get the ball rolling", "I'm swamped", "play it by ear".
- **SPEAKING:** Initiating meetings with casual phrases; discussing agenda items informally; expressing and handling urgent tasks with slang; effectively summarizing using colloquial language.
- **FUNCTIONAL LANGUAGE:** Phrases for deferring topics ("Let's put a pin in that"), checking understanding ("Can you give me a rundown?"), and expressing workload ("I'm swamped right now").

#### Unit 31: Presentations

- **VOCABULARY:** Common presentation slang such as "kick off", "wrap up", "takeaway", "touch base", "ping", "deep dive", "on the same page", "loop in".
- **SPEAKING:** Preparing and delivering presentations using conversational phrases; explaining complex information with accessible language; engaging the audience with interactive dialogue.
- **FUNCTIONAL LANGUAGE:** Opening presentations with an informal tone ("Let's kick this off"), guiding through content ("We'll take a deep dive into..."), and concluding with actionable steps ("Let's wrap up").

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

<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 otrzymają 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 B2 (ukończony poziom B1).
- 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