



"LUGA" AGNIESZKA
GLIŃSKA



Szkolenie - Telephone English – cz. 1 (33x45 min.)

Numer usługi 2024/05/24/7321/2160565

📍 Częstochowa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 33 h

📅 23.06.2025 do 24.11.2025

5 250,00 PLN brutto

5 250,00 PLN netto

159,09 PLN brutto/h

159,09 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">• Pracownicy biurowi - osoby, które często muszą prowadzić rozmowy telefoniczne z klientami, partnerami biznesowymi, czy współpracownikami w języku angielskim.• Przedstawiciele handlowi - osoby zajmujące się sprzedażą i negocjacjami telefonicznymi w języku angielskim.• Specjaliści ds. obsługi klienta - osoby pracujące w działach obsługi klienta, które muszą efektywnie komunikować się przez telefon z klientami anglojęzycznymi.• Kadra menedżerska - menedżerowie, którzy muszą prowadzić telekonferencje, rozmowy biznesowe lub zarządzać zespołami międzynarodowymi.• Pracownicy działów HR - osoby zajmujące się rekrutacją lub zarządzaniem zasobami ludzkimi, które muszą prowadzić rozmowy kwalifikacyjne lub komunikować się z kandydatami w języku angielskim.• Konsultanci i trenerzy - osoby, które prowadzą szkolenia lub konsultacje telefoniczne dla klientów anglojęzycznych. <p>Jest to Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu "Kierunek – Rozwój".</p>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	22-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	33

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Telephone English -cz.1” przygotowuje uczestników do samodzielnego skutecznego przeprowadzania rozmów telefonicznych w języku angielskim. Prowadzenie rozmów telefonicznych jest jedną z najważniejszych form komunikacji w otoczeniu zawodowym a jednocześnie jedną z najtrudniejszych gdyż nie widzimy naszego interlokutora po drugiej stronie. Szkolenie przygotowuje do stosowania zwrotów typowych dla komunikowania się przez telefon, zarówno w sytuacjach biznesowych, jak i w życiu prywatnym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje profesjonalne zwroty powitalne i pożegnalne, przedstawia się oraz oferuje pomoc podczas odbierania i inicjowania połączeń, a także charakteryzuje etykietę zakończenia rozmowy.	Uczestnik rozróżnia poprawne zwroty powitalne i pożegnalne oraz definiuje zasady etykiety telefonicznej w zależności od kontekstu rozmowy.	Test teoretyczny
Uczestnik formułuje cel rozmowy z wykorzystaniem odpowiednich zwrotów, przełącza rozmowę, uzasadniając swoją decyzję, a także przyjmuje i pozostawia wiadomości, stosując właściwe struktury językowe.	Uczestnik identyfikuje odpowiednie zwroty do wyjaśnienia celu rozmowy i przełączania rozmowy oraz organizuje informacje w sposób zwięzły, np. w formie memo.	Test teoretyczny
Uczestnik organizuje informacje z rozmów telefonicznych, formułuje wiadomości przy użyciu czasowników "tell", "ask", "say" oraz sporządza notatki z użyciem skrótów, zachowując przy tym zasady etykiety telefonicznej.	Uczestnik stosuje poprawne czasowniki i skróty w celu zwięzłego przedstawienia treści rozmowy oraz tworzy zrozumiałe memo.	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje problemy z połączeniem lub urządzeniem, formułuje odpowiednie wyjaśnienia dla rozmówcy oraz prosi o powtórzenie lub oczekiwanie w sposób profesjonalny i zgodny z etykietą.	Uczestnik rozróżnia problemy techniczne i dobiera właściwe zwroty opisujące sytuacje związane z zakłóceniami na linii.	Test teoretyczny
Uczestnik organizuje rozmowę rezerwacyjną (hotel, restauracja, bilety), formułuje pytania o dostępność, wyjaśnia szczegóły dotyczące rezerwacji oraz stosuje poprawne struktury gramatyczne, takie jak czasy, czasowniki frazowe i kolokacje językowe.	Uczestnik stosuje odpowiednie zwroty dotyczące rezerwacji, dobiera poprawne struktury gramatyczne i rozróżnia formy gramatyczne zgodne z kontekstem rozmowy.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Certyfikat ukończenia szkolenia zawiera opis efektów uczenia się. Efekty te przedstawiają konkretne umiejętności, wiedzę i kompetencje, które osoba zdobyła podczas nauki.

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

Tak, dokument (certyfikat) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Ocena bazuje na wcześniej określonych kryteriach, które jasno wskazują, czy osiągnięto zamierzone cele edukacyjne.

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

Po odbytych szkoleniu, uczestnik przystępuje do zdobycia egzaminu końcowego. Na certyfikacie znajduje się informacja o zaliczeniu egzaminu.

Program

Szkolenie jest szkoleniem indywidualnym dopasowanym do potrzeb uczestnika, nie tylko terminowych ale też uwzględnia bieżące problemy indywidualnie każdego z uczestników jakie napotykają podczas swojej pracy. Dzięki możliwości nauki języka indywidualnie a nie grupowo, uczestnikowi nie przepadają zajęcia w przypadku choroby, wyjazdów służbowych czy innych nieprzewidzianych zdarzeń, lecz są one zmieniane na inny dogodny dzień zgodnie z harmonogramem. W ten sposób uczestnik korzysta z pełnej liczby godzin mu przysługujących, a nie jak w przypadku zajęć grupowych, gdzie nieobecność na zajęciach powoduje, że uczestnik musi sam nadrabiać zaległości.

Szkolenie zapewnia uczestnikowi tzw "bufor czasowy" czyli wydłużony termin zakończenia zajęć aby odwołane zajęcia mogły zostać odrobione w tym dodatkowym terminie, np jeżeli uczestnik ma zajęcia dwa razy w tygodniu i opuści dwa tygodnie zajęć z powodu choroby, ma możliwość odbycia zaległych zajęć w wydłużonym terminie dwa razy w tygodniu zamiast np cztery razy w tygodniu co może być dużym utrudnieniem przy licznych obowiązkach służbowych i osobistych.

- Odbieranie telefonu (przywitanie, przedstawienie się)
- Wykonywanie i przyjmowanie połączeń telefonicznych (oferowanie pomocy, powitania)
- Powody dla których dzwoniemy (zwroty używane w celu wyjaśnienia powodów, przełączanie)
- Pozostawianie wiadomości (zwroty używane w celu pozostawienia wiadomości, użycie czasowników „tell”, „ask”, „say”),
- Przyjmowanie wiadomości (sporządzanie notatek, memo, stosowanie skrótów)
- Poproszenie dzwoniącego aby poczekał, Prośba o powtórzenie i wyjaśnienie
- Zakończenie rozmowy telefonicznej ,
- Gramatyka (powtórzenie czasów, czasowniki frazowe, prośby, kolokacje językowe)
- Rezerwacja hotelu i stolika w restauracji przez telefon
- Rezerwacja biletów kolejowych, autobusowych (zwroty dotyczące rezerwacji, odbierania z dworca, planowania podróży)
- Rozwiązywanie problemów ze źle działającym telefonem (problem z łączem, zakłócenia na linii, problem z wybieraniem numeru telefonu)
- Pozostawianie wiadomości głosowych
- Gramatyka – rzeczowniki policzalne i niepoliczalne,
- Czasowniki frazowe, „just”,
- Kolokacje językowe
- Automatyczna sekretarka
- Powtórzenie
- zaliczenie egzaminu końcowego w formie testu teoretycznego- WALIDACJA

Warunek niezbędnych do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

znajomość języka angielskiego na poziomie min. A2

Szkolenie odbywa się w sali wyposażonej w tablicę, uczestnik otrzymuje autorskie materiały szkoleniowe.

Zajęcia są realizowane w godzinach dydaktycznych. Przerwa nie jest wliczana w całkowity czas szkolenia. Minimalna i maksymalna liczba uczestników to 1 osoba- jest to szkolenie indywidualne. Realizowane w formie zajęć 1 na 1 lekorem.

Szkolenie jest skierowane do wszystkich, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne w języku angielskim w kontekście rozmów telefonicznych.

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	5 250,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	159,09 PLN
Koszt osobogodziny netto	159,09 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Aleksandra Krasoń

Nauka języka angielskiego

Prowadzenie szkoleń grupowych oraz zajęć indywidualnych z języka angielskiego

magister filologii angielskiej 2017r. Certyfikat

ukończenia szkolenia „U lektora na kozetce”-

warsztaty psychologiczne dla lektorów języków

obcych. 2013r. Certyfikat ukończenia szkolenia STANAG 6001 Poziom 1 (SPJ 1111) poświęcone przygotowaniem personelu wojskowego do egzaminów resortowych MON. 2010 r. Certyfikat umiejętności komputerowych 'Certificate of Computer Completion'. 2010 r. Certyfikat uczestnictwa w konferencji metodycznej pod hasłem 'Teaching with a Touch of Spice'. 2007 r. English Language Courses in British Council w Częstochowie; 2006 r. kurs dla wychowawców dzieci i młodzieży na koloniach, obozach i zimowiskach – zorganizowany przez Oddział Edukacji Obywatelskiej Domu Wojska Polskiego w Warszawie 1997-1998 r. kursy w Edukacyjnym Centrum Wiedzy Powszechnej w Częstochowie: j. angielski dla średniozaawansowanych stopnia drugiego w mowie i piśmie, j. angielski dla średniozaawansowanych stopnia pierwszego w mowie i piśmie, j. angielski dla początkujących stopnia drugiego w mowie i piśmie; od 02. 2017 r. „Britannia” - Szkoła Języków Obcych: lektor języka angielskiego.. od 10. 2011 r. „Moose” - Centrum Języków Obcych: lektor języka angielskiego. od 10. 2007 r. „Advantis” - Szkolenia językowe i tłumaczenia: lektor języka angielskiego.



2 z 2

Iain Alexander

Doświadczenie w nauczaniu

2007 – nadal - Własna działalność – Alexander Language and Coaching

2010 – 2019 Centrum Egzaminacyjne British Council

2010 – 2015 Speak Up

2010 – 2012 - Best British

Zajęcia prowadzone dla różnych grup wiekowych i na różnych poziomach, również indywidualne m.in. dla Prezesa Press Glass S.A. (2029/20) oraz Prezydenta miasta Częstochowy (2020 – nadal).

Umiejętności:

2014 – nadal - Egzaminator Cambridge (organizacja i przeprowadzanie ustnych egzaminów językowych)

Poziomy językowe

B2 -First (2014 – nadal)

A2 – Key (2015 – nadal)

B1 Preliminary (2018 – nadal)

C1 Advanced (2018 0 nadal)

C2 Proficiency (2019 – nadal)

Korekta i edycja tekstów

2019 – nadal - Politechnika Częstochowska

korekt i edycja artykułów naukowych w języku angielskim przed publikacją w następujących pismach: „Budownictwo o zoptymalizowanym potencjale energetycznym”, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej”

Wykształcenie

2003 – 2007 Uniwersytet Aberdeen
Licencjat – Nauki i Ziemi
2009 – egzamin TOEFL Szkocja

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

skrypty

Informacje dodatkowe

Przed zapisem na usługę, prosimy o kontakt- telefoniczny lub mailowy.

Adres

ul. Jasnogórska 32/8
42-202 Częstochowa
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Glińska

E-mail info@luga.pl

Telefon (+48) 692 547 267