



Zielone Kompetencje A2.4 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Obsługa Klienta ZAJĘCIA WEEKENDOWE

Numer usługi 2024/07/01/5406/2204360

1 920,00 PLN brutto

1 920,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

WOJCIECH
KOSTECKI
LANDER'S
education &
services



Tychy / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
12 h
01.09.2024 do 30.06.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kurs "A2.4 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Obsługa klienta" jest przeznaczony dla osób na poziomie A2, które mają podstawową znajomość języka angielskiego i chcą rozwijać swoje umiejętności komunikacyjne w kontekście obsługi klienta. Grupa docelowa obejmuje pracowników działów obsługi klienta, pracowników call center, sprzedawców oraz innych profesjonalistów, którzy w swojej pracy regularnie komunikują się z klientami w języku angielskim. Kurs jest również odpowiedni dla osób planujących rozpoczęcie kariery w obsłudze klienta lub chcących podnieść swoje kwalifikacje zawodowe oraz osoby które chcą rozwinąć zielone kompetencje co pomoże im w dostosowaniu umiejętności do zmian na rynku pracy związanych z transformacją ekologiczną regionu.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	31-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem kursu "A2.4 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Obsługa klienta" jest rozwinięcie podstawowych umiejętności językowych niezbędnych do efektywnej komunikacji w kontekście obsługi klienta. Kurs ma na celu nauczenie uczestników, jak skutecznie i profesjonalnie porozumiewać się w języku angielskim w różnorodnych sytuacjach związanych z obsługą klienta, takich jak powitania, odpowiadanie na zapytania, rozwiązywanie problemów i skarg, przeprowadzanie rozmów telefonicznych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	Określa definicje terminów takich jak "customer service", "complaint", "feedback", "customer satisfaction".	Test teoretyczny
Rozróżnia podstawowe terminy związane z obsługą klienta w języku angielskim.	Wymienia różnice między terminami związanymi z obsługą klienta.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje przykłady użycia podstawowych terminów w kontekście obsługi klienta.	Test teoretyczny Wywiad ustrukturyzowany
	Tworzy poprawne zdania i pytania związane z przyjmowaniem zamówień, rozwiązywaniem problemów klienta, udzielaniem informacji.	Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
Formułuje proste zdania i pytania w kontekście obsługi klienta.	Przekłada zapytania i odpowiedzi z języka polskiego na język angielski.	Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
	Demonstracja umiejętności w symulowanych sytuacjach obsługi klienta.	Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
Pisze podstawowe e-maile dotyczące obsługi klienta.	Redaguje e-maile z ofertami, odpowiedziami na zapytania, rozwiązaniami problemów klienta.	Test teoretyczny
	Stosuje odpowiednie zwroty i formuły grzecznościowe.	Test teoretyczny
	Korekta własnych i cudzych e-maili pod kątem poprawności językowej i merytorycznej.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przeprowadza rozmowy telefoniczne z klientami w języku angielskim.	Prowadzi rozmowy, stosując właściwe zwroty, tony głosu i techniki komunikacyjne.	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	Symulacja rozmów telefonicznych w różnych scenariuszach obsługi klienta.	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	Ocenia własne i cudze rozmowy telefoniczne pod kątem efektywności komunikacji.	Wywiad swobodny
	Angażuje się w dyskusje zespołowe.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z innymi w celu rozwiązania problemów klienta.	Wspólnie z innymi uczestnikami kursu analizuje przypadki obsługi klienta i proponuje rozwiązania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Koordynuje działania grupowe podczas rozwiązywania symulowanych problemów klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Organizuje pracę zespołową w obsłudze klienta.	Planuje zadania zespołu.	Prezentacja
	Ustala priorytety i harmonogramy działań.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Monitoruje realizację zadań i wprowadza niezbędne korekty.	Prezentacja
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Ocenia skuteczność swoich działań i działań zespołu w obsłudze klienta.	Analizuje wyniki obsługi klienta.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Rozpoznaje terminologię z zakresu zrównoważonego rozwoju w języku angielskim	Identyfikuje i definiuje kluczowe terminy związane z zielonymi kompetencjami, takie jak "sustainable development," "renewable energy," "carbon footprint," itp.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Komunikuje wartości i korzyści związanych ze zrównoważonym rozwojem	jasno i przekonująco komunikuje znaczenie i korzyści wynikające ze zrównoważonego rozwoju w kontekście biznesowym.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia z opisem efektów uczenia się.

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

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Program nauczania: A2.4 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Obsługa klienta

Kurs "A2.4 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Obsługa klienta" jest przeznaczony dla osób na poziomie A2, które mają podstawową znajomość języka angielskiego i chcą rozwijać swoje umiejętności komunikacyjne w kontekście obsługi klienta. Grupa docelowa obejmuje pracowników działów obsługi klienta, pracowników call center, sprzedawców oraz innych profesjonalistów, którzy w swojej pracy regularnie komunikują się z klientami w języku angielskim oraz osoby które chcą rozwinąć zielone kompetencje co pomoże im w dostosowaniu umiejętności do zmian na rynku pracy związanych z transformacją ekologiczną regionu.

Celem kursu "A2.4 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Obsługa klienta" jest rozwinięcie podstawowych umiejętności językowych niezbędnych do efektywnej komunikacji w kontekście obsługi klienta. Kurs ma na celu nauczenie uczestników, jak skutecznie i profesjonalnie porozumiewać się w języku angielskim w różnorodnych sytuacjach związanych z obsługą klienta, takich jak powitania, odpowiadanie na zapytania, rozwiązywanie problemów i skarg oraz przeprowadzanie rozmów telefonicznych. Uczestnicy zdobędą umiejętność używania odpowiedniego słownictwa, struktur gramatycznych i funkcji językowych, co pozwoli im na swobodne i skuteczne komunikowanie się w środowisku zawodowym

Zgodność szkolenia z celami projektu tj. rozwój zielonych kompetencji i kwalifikacji oraz dostosowanie umiejętności do zmian na rynku pracy związanych z transformacją ekologiczną regionu.

Celem kursu jest wzrost/uzyskanie wiedzy, umiejętności, kwalifikacji z zakresu zielonych kompetencji przez osoby fizyczne. W obliczu globalnych wyzwań związanych z ochroną środowiska i zrównoważonym rozwojem, zielone kompetencje stają się nieodzownym elementem w każdej dziedzinie działalności zawodowej. Współczesne firmy i organizacje coraz częściej kładą nacisk na wdrażanie

ekologicznych rozwiązań i praktyk w codziennej pracy, co wymaga od pracowników nie tylko wiedzy technicznej, ale także umiejętności komunikacji na temat zrównoważonego rozwoju.

Kurs językowy w zakresie zielonych kompetencji jest niezbędny z kilku kluczowych powodów:

1. Globalna komunikacja i współpraca W dobie globalizacji, projekty związane z ochroną środowiska często realizowane są w międzynarodowych zespołach. Znajomość języka angielskiego umożliwia efektywną komunikację z partnerami z różnych krajów, co jest kluczowe dla skutecznej realizacji inicjatyw ekologicznych.
2. Dostęp do wiedzy i zasobów Większość najnowszych badań, raportów i publikacji dotyczących zrównoważonego rozwoju i technologii ekologicznych dostępna jest w języku angielskim. Znajomość tego języka pozwala pracownikom na bieżąco śledzić najnowsze trendy i innowacje, co z kolei wspiera wprowadzanie nowoczesnych, ekologicznych rozwiązań w miejscu pracy.
3. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych Zielone kompetencje stają się coraz bardziej cenione na rynku pracy. Pracownicy, którzy posiadają umiejętności językowe i wiedzę z zakresu zrównoważonego rozwoju, są bardziej konkurencyjni i mają większe możliwości awansu. Kurs językowy w tym zakresie pomaga rozwijać te kluczowe umiejętności, zwiększając wartość pracownika na rynku pracy.
4. Zwiększanie świadomości ekologicznej Kurs językowy z elementami zielonych kompetencji pomaga również w zwiększaniu świadomości ekologicznej wśród pracowników. Dzięki temu mogą oni lepiej rozumieć znaczenie działań proekologicznych i wprowadzać je w życie zarówno zawodowe, jak i prywatne.
5. Zgodność z regulacjami i standardami Wiele branż jest obecnie regulowanych przez międzynarodowe standardy dotyczące zrównoważonego rozwoju. Znajomość języka angielskiego pozwala pracownikom na lepsze zrozumienie i wdrażanie tych standardów, co jest kluczowe dla zgodności z przepisami i utrzymania konkurencyjności na rynku.

W związku z powyższym, kurs językowy w zakresie zielonych kompetencji stanowi istotny krok w kierunku rozwoju pracowników, podnoszenia ich kwalifikacji oraz wspierania zrównoważonego rozwoju w firmie.

Czas trwania kursu: 4 spotkania po 3 godziny zegarowe (łącznie 12 godzin)

Spotkanie 1: Wprowadzenie do obsługi klienta i podstawowe zwroty

1. Wprowadzenie do obsługi klienta w języku angielskim.
2. Podstawowe zwroty i frazy używane w obsłudze klienta.
3. Pierwsze wrażenie i powitanie klienta.
4. Udzielanie informacji i odpowiedzi na pytania

Gramatyka: Czasy teraźniejsze: Present Simple, Present Continuous. Formułowanie pytań i przeczeń.

Funkcje językowe: Powitania i przedstawianie się. Zadawanie prostych pytań dotyczących potrzeb klienta. Udzielanie podstawowych informacji.

Słownictwo: Zwroty powitalne: "Good morning, how can I help you today?", "Welcome to our store." Frazy używane w obsłudze klienta: "May I assist you?", "Is there anything else I can help you with?" Zwroty dotyczące produktów i usług: "We offer...", "Our latest product is..."

Spotkanie 2: Radzenie sobie z zapytaniami i prośbami klientów

1. Odpowiadanie na pytania klientów.
2. Przekazywanie informacji o produktach i usługach.
3. Radzenie sobie z prośbami i żądaniami klientów.

Gramatyka: Czasy przeszłe: Past Simple. Struktury zdań warunkowych (first conditional).

Funkcje językowe: Odpowiadanie na pytania. Proponowanie rozwiązań. Wyrażanie przyszłych planów i działań.

Słownictwo: Zwroty dotyczące zapytań: "Could you please tell me...", "Do you have information about..." Frazy używane w propozycjach: "I suggest that...", "How about..." Wyrażenia dotyczące przyszłych działań: "We will look into it...", "Our team will handle this..."

Spotkanie 3: Rozwiązywanie problemów i skarg klientów

Tematy spotkania:

1. Radzenie sobie z niezadowolonymi klientami.
2. Rozwiązywanie problemów i skarg.

3. Techniki komunikacji w trudnych sytuacjach.
4. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg

Gramatyka: Tryb warunkowy (second conditional). Użycie modalnych (could, should, would). Proste czasy przeszłe (Past Simple)
Zwroty grzecznościowe (would, could)

Funkcje językowe: Wyrażanie zrozumienia i empatii. Proponowanie rozwiązań. Przepraszenie i oferowanie rekompensaty. Wyrażanie przeprosin

Słownictwo: Zwroty dotyczące skarg: "I'm sorry to hear that...", "We apologize for the inconvenience..." Frazy używane w rozwiązywaniu problemów: "Let's see what we can do...", "I will handle this issue..." Wyrażenia dotyczące rekompensaty: "We can offer you a discount...", "How about a replacement?"

Spotkanie 4: Podsumowanie i test końcowy

Tematy spotkania:

1. Powtórzenie i podsumowanie materiału z poprzednich spotkań.
2. Test końcowy obejmujący zagadnienia omawiane podczas kursu.
3. Omówienie wyników i udzielenie informacji zwrotnej

Gramatyka: Powtórzenie struktur gramatycznych omówionych podczas kursu.

Funkcje językowe: Praktyczne zastosowanie poznanych zwrotów i fraz. Symulacje sytuacji z obsługi klienta.

Słownictwo: Powtórzenie kluczowego słownictwa z kursu.

Techniki nauczania:

- Rozmowy w parach:
- Role-playing:
- Praca w grupach:
- Słuchanie i czytanie ze zrozumieniem:
- Interaktywne prezentacje:
- Dyskusje klasowe:
- Ćwiczenia pisemne:
- Analiza przypadków (case studies):
- Feedback od nauczyciela:
- Korzystanie z materiałów multimedialnych:

Kurs "A2.4 Kurs języka angielskiego z elementami Business English - Obsługa klienta" ma na celu rozwijanie podstawowych umiejętności językowych niezbędnych do efektywnej obsługi klienta. Uczestnicy będą mieli okazję ćwiczyć różnorodne sytuacje związane z obsługą klienta, w tym odpowiadanie na pytania, radzenie sobie z prośbami, rozwiązywanie problemów i skarg, a także przeprowadzanie prostych 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	1 920,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 920,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Bernadeta Szydziak

Nauczyciel języka angielskiego

Prowadzenie kursów językowych w szkołach państwowych i językowych w różnych grupach wiekowych oraz na różnych poziomach zaawansowania.

Nauczycielskie Kolegium Języków Obcych w Tychach

Uniwersytet Śląski Wydział Filologiczny, Filologia Angielska, program nauczycielski

Studia podyplomowe BUSINESS ENGLISH

Prowadzenie kursów językowych w ramach programów unijnych - od roku 2016

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik kursu otrzyma komplet autorskich materiałów szkoleniowych LANDER'S education&services oraz pomocy dydaktycznych.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przystąpienie do Projektu realizowanego w ramach programu Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (FE SL 2021-2027), Działanie FESL.10.17 Kształcenie osób dorosłych - FST poprzez złożenie dokumentów rekrutacyjnych u jednego z niżej wymienionych operatorów:

1. Liga Obrony Kraju <https://projekty.lok.edu.pl/>

2. Akademia Śląska www.psf.wst.pl

3. Centrum Szkoleniowo-Doradcze Dr Kurnicki Sp.k. <https://psf1-drkurnicki.eu>

4. LG PROJECT ŁUKASZ DOBICZEK <https://projektydofi.nansowane.pl/6>.

Agencja Rozwoju Regionalnego w Częstochowie S.A. <https://www.zielonyslask.rozwojowe.eu>

Informacje dodatkowe

Warunkiem ukończenia kursu jest frekwencja na poziomie 80% oraz pozytywne zaliczenie testu końcowego. W przypadkach losowych zgłoszonych ze strony Uczestnika, które uniemożliwiają osiągnięcie wymaganej frekwencji, na wniosek Uczestnika, Organizator dopuszcza możliwość uczestnictwa w indywidualnych konsultacjach szkoleniowych z osobą prowadzącą kurs, których celem

jest wyrównanie wymaganej frekwencji oraz wiedzy i umiejętności koniecznych do osiągnięcia celów wynikających z ramowego programu usługi.

HARMONOGRAM USŁUGI BĘDZIE USTALANY INDYWIDUALNIE Z GRUPĄ PO ZATWIERDZENIU DOFINANSOWANIA.

Adres

ul. Sienkiewicza 7

43-100 Tychy

woj. śląskie

Kurs odbywa się w siedzibie LANDER'S education&services

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Parking

Kontakt



Wojciech Kostecki

E-mail biuro@landers.pl

Telefon (+48) 322 277 077