Możliwość dofinansowania

Komunikacja i praca z klientem

Numer usługi 2024/07/03/10567/2207561

790,00 PLN brutto
790,00 PLN netto
79,00 PLN brutto/h
79,00 PLN netto/h

Wyższa Szkoła Gospodarki w Bydgoszczy

★★★★★

Bydgoszcz / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
10 h
31.10.2024 do 31.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Adresatami szkolenia są osoby, które rozpoczynają lub chcą rozpocząć pracę z klientem w oparciu o wyznaczniki jakości i profesjonalizmu
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	15-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Kursy i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie do pracy z klientem w oparciu o wyznaczniki jakości i profesjonalizmu, poznanie metod i narzędzi prowadzenia rozmowy z klientem, wzmocnienie skuteczności komunikacji oraz radzenia sobie z

trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
- zna istotę profesjonalizmu w pracy z klientem, wyznaczniki jakości, etapy rozmowy z klientem	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Test teoretyczny
- potrafi wymienić bariery w komunikacji i jej uskutecznianie, a także typologię klientów.	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Test teoretyczny
- wie na czym polega praca z obiekcjami i trudnościami	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Test teoretyczny
- rozumie potrzebę dokształcania się i pogłębiania wiedzy w zakresie poszczególnych bloków tematycznych zrealizowanych w trakcie trwania szkolenia	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Debata swobodna

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak

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

Tak

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

Tak

Program

1. Istota profesjonalizmu w pracy z klientem.

2. Wyznaczniki jakości.

3. Etapy rozmowy z klientem – nawiązywanie relacji, rozpoznanie potrzeb, przedstawienie możliwości i przyjęcie celów oraz planu działania.

4. Komunikacja jako główne narzędzie pracy z klientem.

5. Bariery w komunikacji i jej uskutecznianie.

6. Typologia klientów.

7. Metaprogramy w obsłudze klienta.

8. Praca z obiekcjami i trudnościami.

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	790,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	790,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	79,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	79,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w wersji papierowej i elektronicznej.

Adres

ul. Garbary 2
85-229 Bydgoszcz
woj. kujawsko-pomorskie

Kontakt

Centrum Szkoleń i Certyfikacji

E-mail centrum@byd.pl
Telefon (+48) 525 670 017