



Wyższa Szkoła
Gospodarki w
Bydgoszczy



Profesjonalna obsługa sekretariatu i klienta

Numer usługi 2024/07/05/10567/2210752

📍 Bydgoszcz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 31.10.2024 do 31.01.2025

800,00 PLN brutto

800,00 PLN netto

50,00 PLN brutto/h

50,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Adresatami są osoby zajmujące się lub zamierzające podjąć pracę związaną z profesjonalną obsługą klienta, szczególnie w kontekście pracy sekretariatu.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	15-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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 zdobycie przez uczestniczki/uczestników podstawowej wiedzy na temat nowoczesnych technik i metod komunikowania się w kontekście profesjonalnej obsługi klienta, szczególnie w kontekście pracy sekretariatu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
- zna skuteczne formy komunikowania się, zasady budowania porozumienia, sposoby postępowania w sytuacjach trudnych, jakie mogą pojawić się w procesie obsługi klienta oraz techniki docierania do różnych typów klientów	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Test teoretyczny
- umie zadawać efektywne pytania Klientom, tworzyć pozytywny wizerunek siebie, jako pracownika, a tym samym Firmy, a także słuchać partnera rozmowy	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Obserwacja w warunkach symulowanych
- potrafi obserwować i analizować komunikaty werbalne i pozawerbalne partnera rozmowy, stosować język adekwatny do typu rozmówcy	- aktywny udział w zajęciach na poziomie 80%	Obserwacja w warunkach symulowanych
- rozumie potrzebę doksztalcania 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. Wprowadzenie do tematu. Powitanie uczestników. Przedstawienie celu szkolenia oraz agendy zajęć. Poznanie z uczestnikami i poznanie ich oczekiwań i preferencji związanych ze szkoleniem. Przedstawienie programu i przyjęcie Zasad Pracy w grupie. Komunikacja interpersonalna jako fundament profesjonalnej obsługi. Uruchomienie doświadczeń własnych – JA jako KLIENT, dobre i złe praktyki.
2. Budowanie profesjonalnego wizerunku biura, sekretariatu, asystentki/sekretarki. Rola pierwszego wrażenia w kontakcie z Klientem. Hallo efekt i jego konsekwencje dla budowania relacji z klientem. Jak cię widzą, tak cię piszą – zasady budowania profesjonalnego wizerunku. Umiejętności precyzyjnej obserwacji – czyli jak w pełni wykorzystać to, co możemy zobaczyć, usłyszeć i poczuć.
3. Model komunikacji. Przekaz świadomy i nieświadomy w komunikacji – komunikacja werbalna i niewerbalna. Koło komunikacji. Schemat komunikacji i odkrywanie źródeł sytuacji trudnych. Bariery w komunikacji po stronie Nadawcy komunikatu. Bariery po stronie odbiorcy komunikatu.
4. Komunikacja nastawiona na wynik – pytanie o skuteczność w porozumiewaniu się. Uwzględnienie komunikatów niewerbalnych (ton głosu, szybkość mówienia) – umiejętność odczytywania mowy ciała oraz informacji zawartych w głosie. Spójność komunikatu – zasady dbałości o język ciała (postawa, gesty, mimika, kontakt wzrokowy itp.).
5. Wprowadzenie do korespondencji handlowej.
6. Wykorzystanie w pracy narzędzi informatycznych: podstawy z pakietu Office- Excel i Outlook.

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	800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	50,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	50,00 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