



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

Numer usługi 2024/07/16/5406/2224241

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



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 01.09.2024 do 30.06.2025

## 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>	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.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	3
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	31-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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
		Wywiad swobodny
	Symulacja rozmów telefonicznych w różnych scenariuszach obsługi klienta.	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](http://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.

# Warunki techniczne

Zajęcia są realizowane na platformie ZOOM.

Kody dostępowe uczestnicy otrzymają po podpisaniu umowy szkoleniowej

## Wymagania systemowe

- Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE)
- Głośniki i mikrofon – wbudowane, na wtyczkę USB lub połączenie bezprzewodowe Bluetooth
- Kamera internetowa lub kamera internetowa w jakości HD – wbudowana, na wtyczkę UBS lub:
  - Kamera HD lub kamkorder z kartą przechwytywania wideo  
**Uwaga:** sprawdź listę obsługiwanych urządzeń.
  - Oprogramowanie kamery wirtualnej do użytku z oprogramowaniem do transmisji, np. OBS lub kamery IP  
**Uwaga:** klient Zoom w wersji 5.1.1 lub nowszej jest wymagany dla systemu operacyjnego macOS.

## Obsługiwany system operacyjny

- System operacyjny macOS X w wersji 10.10 lub nowszej
- System Windows 11\*  
**\*Uwaga:** system Windows 11 jest obsługiwany w wersji 5.9.0 lub nowszej.
- Windows 10\*  
**\*Uwaga:** w przypadku urządzeń z systemem operacyjnym Windows 10 obowiązuje wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.
- System operacyjny Windows w wersji 8 lub 8.1
- System operacyjny Windows 7
- System operacyjny Ubuntu w wersji 12.04 lub nowszej
- System operacyjny Mint w wersji 17.1 lub nowszej
- System operacyjny Red Hat Enterprise Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny Oracle Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny CentOS w wersji 6.4 lub nowszej
- Oprogramowanie Fedora w wersji 21 lub nowszej
- Oprogramowanie OpenSUSE w wersji 13.2 lub nowszej
- System operacyjny ArchLinux (tylko w wersji 64-bitowej)

## Obsługiwany tablet i urządzenia mobilne

- Urządzenia z systemem Android i iOS
- Urządzenia BlackBerry
- Urządzenie Surface w wersji PRO 2 lub nowszej z systemem operacyjnym Windows w wersji 8.1 lub nowszej  
**Uwaga:**
  - W przypadku komputerów typu tablet z systemem operacyjnym Windows 10 obowiązuje wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.
  - Komputery tabletowe obsługują tylko klienta Desktop Client.

## Obsługiwane przeglądarki

- **Windows:** Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+
- **macOS:** Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+
- **Linux:** Firefox 27+, Chrome 30+

**Uwaga:** niektóre funkcje w kliencie internetowym nie są obsługiwane w przeglądarce Internet Explorer.

## Wymagania dotyczące przepustowości

W celu uzyskania najlepszych wyników przepustowość wykorzystywana przez platformę Zoom zostanie zoptymalizowana w oparciu o sieć uczestnika. Automatycznie dostosuje się ona do sieci 3G, sieci Wi-Fi lub środowisk komunikacji przewodowej.



Zalecana przepustowość dla panelistów uczestniczących w spotkaniach i webinarach:

- Dla połączeń wideo 1:1:
  - Wideo wysokiej jakości: 600 kb/s (wysyłanie/pobieranie)
  - Wideo o rozdzielczości 720 p w jakości HD: 1,2 MB/s (wysyłanie/pobieranie)
  - Wideo o rozdzielczości 1080 p w jakości HD: 3,8 MB/s / 3,0 MB/s (wysyłanie/pobieranie)
- Dla grupowych połączeń wideo:
  - Wideo wysokiej jakości: 1,0 MB/s / 600 kb/s (wysyłanie/pobieranie)
  - Wideo o rozdzielczości 720 p w jakości HD: 2,6 MB/s / 1,8 MB/s (wysyłanie/pobieranie)
  - Wideo o rozdzielczości 1080 p w jakości HD: 3,8 MB/s / 3,0 MB/s (wysyłanie/pobieranie)
  - Wyświetlanie widoku galerii: 2,0 MB/s (25 wyświetleń), 4,0 MB/s (49 wyświetleń)
- Tylko udostępnianie ekranu (bez miniaturki wideo): 50–75 kb/s
- Udostępnianie ekranu z miniaturką wideo: 50–150 kb/s
- Audio VoIP: 60–80 kb/s
- System Zoom Phone: 60–100 kb/s

## Kontakt



**Wojciech Kostecki**

**E-mail** [biuro@landers.pl](mailto:biuro@landers.pl)

**Telefon** (+48) 322 277 077