



Institut Kreowania  
Przedsiębiorczości  
Sp. z o.o.

Brak ocen dla tego dostawcy

## Szkolenie "Obsługa klienta"

Numer usługi 2024/07/17/163493/2225703

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 02.11.2024 do 03.11.2024

2 214,00 PLN brutto

1 800,00 PLN netto

138,38 PLN brutto/h

112,50 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest: <ul style="list-style-type: none"><li>Przedsiębiorcom i właścicielom firm, którzy chcą zwiększyć efektywność swojego biznesu i wprowadzać nowoczesne rozwiązania.</li><li>Menedżerom i kierownikom średniego oraz wyższego szczebla, odpowiedzialnym za rozwój sprzedaży, zarządzanie zespołem oraz strategię firmy.</li><li>Pracownikom działów sprzedaży, marketingu, zasobów ludzkich i innowacji, którzy chcą doskonalić swoje umiejętności i podnosić efektywność swoich działań.</li></ul>
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	11-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Uczestnicy szkolenia z zakresu obsługi klienta nauczą się efektywnie rozpoznawać i analizować potrzeby klientów, co pozwoli im lepiej odpowiadać na ich oczekiwania. Opanują profesjonalną komunikację werbalną i niewerbalną, dbając o jasność i uprzejmość. Szkolenie wyposaży ich w strategię radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, techniki deeskalacji napięć i rozwiązywania konfliktów. Pozną nowoczesne narzędzia cyfrowe, takie jak CRM i chatboty, oraz nauczą się budować długotrwałe relacje z klientami

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poznanie zasad profesjonalnej komunikacji.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Podniesienie kompetencji w rozwiązywaniu konfliktów i skarg.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Przegląd dostępnych narzędzi cyfrowych (CRM, bazy danych, chatboty).	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Integracja narzędzi cyfrowych z codzienną pracą	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Poznanie technik radzenia sobie z "trudnymi" klientami.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Poznanie strategii utrzymania klientów	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Personalizacja obsługi klienta	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny

## Cel biznesowy

Celem biznesowym szkolenia "Obsługa Klienta" jest podniesienie kompetencji pracowników w zakresie profesjonalnej obsługi klientów, co ma bezpośrednie przełożenie na wzrost satysfakcji klientów, ich lojalność oraz pozytywny wizerunek firmy. Szkolenie ma na celu wykształcenie umiejętności identyfikacji potrzeb klientów, skutecznej komunikacji, zarządzania trudnymi sytuacjami oraz wykorzystania nowoczesnych narzędzi cyfrowych w codziennej pracy. Dzięki praktycznym warsztatom i teoretycznym wykładom, uczestnicy będą w stanie lepiej rozumieć oczekiwania klientów, efektywnie radzić sobie z konfliktami oraz budować długotrwałe relacje z klientami. Szkolenie przyczyni się do zwiększenia efektywności pracy działu obsługi klienta, poprawy jakości świadczonych usług oraz zwiększenia lojalności klientów, co w konsekwencji wpłynie na wyższe wyniki finansowe firmy i umocnienie jej pozycji na rynku.

## Efekt usługi

Poznanie zasad profesjonalnej komunikacji.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Podniesienie kompetencji w rozwiązywaniu konfliktów i skarg.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Przegląd dostępnych narzędzi cyfrowych (CRM, bazy danych, chatboty).	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Integracja narzędzi cyfrowych z codzienną pracą	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Poznanie technik radzenie sobie z "trudnymi" klientami.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Poznanie strategii utrzymania klientów	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Personalizacja obsługi klienta	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny

## Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdza uzyskanie kompetencji i zawiera opis efektów uczenia się.

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

Dokument potwierdza 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?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia walidacji.

# Program

## **Moduł 1: Podstawy obsługi klienta Czas trwania: 4 godziny**

### **Wykład (2 godziny): Zrozumienie potrzeb klientów:**

- Metody identyfikacji oczekiwań klientów
- Analiza różnych typów klientów i ich potrzeb

### **Zasady profesjonalnej komunikacji:**

- Techniki efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Znaczenie jasności, uprzejmości i spójności w komunikacji

### **Warsztaty (2 godziny): Symulacje rozmów z klientami:**

- Przykładowe scenariusze, w których uczestnicy praktykują rozmowy z różnymi typami klientów
- Analiza i omówienie odpowiednich i nieodpowiednich odpowiedzi w różnych sytuacjach

### **Ćwiczenia w słuchaniu aktywnym i empatii:**

- Ćwiczenia związane z poprawą umiejętności słuchania i zrozumienia punktu widzenia klienta
- Role-playing w sytuacjach wymagających wysokiego poziomu empatii

## **Moduł 2: Zarządzanie trudnymi sytuacjami Czas trwania: 4 godziny**

### **Wykład (2 godziny): Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami:**

- Jak rozpoznać i reagować na różne typy trudnych zachowań
- Strategie deeskalacji napięcia i konfliktów

### **Rozwiązywanie konfliktów i skarg:**

- Proces analizowania i rozwiązywania skarg klientów
- Przykłady najlepszych praktyk w rozwiązywaniu problemów

### **Warsztaty (2 godziny): Scenariusze obsługi trudnych przypadków:**

- Ćwiczenia praktyczne w grupach na podstawie złożonych scenariuszy z trudnymi klientami
- Dyskusje grupowe na temat strategii radzenia sobie z wymagającymi sytuacjami

### **Role-playing do zarządzania konfliktem:**

- Ćwiczenia roli, w których uczestnicy odgrywają zarówno klienta, jak i pracownika obsługi, starając się znaleźć rozwiązanie konfliktu

## **Moduł 3: Cyfrowe narzędzia w obsłudze klienta Czas trwania: 4 godziny**

### **Wykład (2 godziny): Przegląd dostępnych narzędzi cyfrowych (CRM, bazy danych, chatboty):**

- Omówienie funkcji i korzyści płynących z różnych narzędzi cyfrowych
- Przykłady integracji technologii w procesie obsługi klienta

### **Integracja narzędzi cyfrowych z codzienną pracą:**

- Strategie wdrożenia narzędzi cyfrowych w miejscu pracy
- Wyzwania związane z cyfryzacją obsługi klienta i sposoby ich przezwyciężenia

### **Warsztaty (2 godziny): Praktyczne ćwiczenia z wykorzystaniem specyficznych programów:**

- Hands-on praktyka na platformach CRM i innych narzędziach do obsługi klienta

- Zadania polegające na wprowadzaniu danych, monitorowaniu interakcji i zarządzaniu zadaniami

#### Symulacje interakcji online z klientem:

- Praktyczne symulacje obsługi zapytań klientów za pomocą chatbotów i platform komunikacyjnych

#### Moduł 4: Budowanie długotrwałych relacji z klientami Czas trwania: 4 godziny

##### Wykład (2 godziny): Strategie utrzymania klientów:

- Metody identyfikacji kluczowych czynników wpływających na lojalność klienta
- Przykłady działań mających na celu zwiększenie zadowolenia i lojalności klientów

##### Personalizacja obsługi klienta:

- Znaczenie personalizacji w komunikacji z klientami
- Techniki dostosowania usług i produktów do indywidualnych potrzeb klientów

##### Warsztaty (2 godziny): Tworzenie planów lojalnościowych:

- Projektowanie programów lojalnościowych, które odpowiadają potrzebom różnych grup klientów
- Analiza case studies skutecznych programów lojalnościowych

##### Ćwiczenia z personalizacji oferty dla klienta:

- Symulacje, w których uczestnicy projektują spersonalizowane oferty dla fikcyjnych klientów
- Dyskusje na temat efektywności różnych strategii personalizacji

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Wykład - Zrozumienie potrzeb klientów	Michał Misztal	02-11-2024	09:00	11:00	02:00
<b>2 z 8</b> Warsztaty - Symulacje rozmów z klientami	Michał Misztal	02-11-2024	11:00	13:00	02:00
<b>3 z 8</b> Wykład - Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami	Michał Misztal	02-11-2024	13:00	15:00	02:00
<b>4 z 8</b> Warsztaty - Scenariusze obsługi trudnych przypadków	Michał Misztal	02-11-2024	15:00	17:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 8</b> Wykład - Przegląd dostępnych narzędzi cyfrowych (CRM, bazy danych, chatboty)	Michał Misztal	03-11-2024	09:00	11:00	02:00
<b>6 z 8</b> Warsztaty - Praktyczne ćwiczenia z wykorzystaniem specyficznych programów	Michał Misztal	03-11-2024	11:00	13:00	02:00
<b>7 z 8</b> Wykład - Strategie utrzymania klientów	Michał Misztal	03-11-2024	13:00	15:00	02:00
<b>8 z 8</b> Warsztaty - Tworzenie planów lojalnościowych	Michał Misztal	03-11-2024	15:00	17:00	02:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 214,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	138,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	112,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

**Michał Misztal**



Prezes Startup Academy, trener biznesu, koordynator i twórca licznych programów nauczania przedsiębiorczości, ekspert Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w zakresie oceny innowacyjności startupów.

Jest autorem biznesowych programów edukacyjnych dla początkujących przedsiębiorców, dla których przeprowadził kilka tysięcy godzin doradczych. Był konsultantem przy kilkudziesięciu procesach inwestycyjnych, z których wiele zakończyło się powodzeniem. Z sukcesem pozyskał wiele dotacji na rozwój firm, których kwoty przekroczyły 20 mln zł.

Przez 11 lat pracował nad rozwojem przedsiębiorczości w Polsce w ramach Fundacji AIP. Opiekował się ponad 600 startupami spośród różnych branż pełniąc następnie rolę Dyrektora Regionalnego AIP. Współtworzył fundusz inwestycyjny AIP Seed Capital, zajmując się selekcją i scoutingiem startupów. Następnie objął zarządzanie sprzedażą warszawskich Business Linków – akceleratorów biznesu i przestrzeni coworkingowych.

W ramach międzynarodowego programu unijnego Speed Up w latach 2017-2021 doradzał Urzędowi Miasta Stołecznego Warszawy w zakresie tworzenia ekosystemu startupowego w stolicy.

Świetnie czuje się w roli trenera lub prelegenta – prowadził dziesiątki szkoleń i występował na wielu konferencjach biznesowych i startupowych, wspierając rozwój największej w Europie organizacji startupowej.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Metody szkoleniowe:

- Wykłady interaktywne
- Studia przypadków (case studies)
- Warsztaty praktyczne
- Ćwiczenia grupowe
- Symulacje i scenariusze
- Dyskusje i sesje Q&A

## Warunki techniczne

Minimalne wymagania sprzętowe:

Uczestnik musi posiadać komputer, laptop lub tablet albo urządzenie mobilne z dostępem do:

- Głośniki i mikrofon – wbudowane, na wtyczkę USB lub połączenie bezprzewodowe Bluetooth
- Kamera internetowa lub kamera internetowa w jakości HD – wbudowana, na wtyczkę USB lub:
- Kamera HD lub kamkorder z kartą przechwytywania wideo

Zaleca się używanie zestawu słuchawkowego albo słuchawek uniemożliwiających dostęp treści usługi osobom postronnym.

## Wymagania systemowe

### 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+

## Kontakt



**Justyna Ratajczak**

**E-mail** [justyna@startupacademy.pl](mailto:justyna@startupacademy.pl)

**Telefon** (+48) 504 394 734