



HILLWAY Training & Consulting  
Drumlak i Sawicka Spółka  
Jawna



## Profesjonalna korespondencja biznesowa z elementami budowania relacji - TERMIN DO USTALENIA

Numer usługi 2024/07/30/10142/2242759

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.01.2025 do 17.01.2025

2 583,00 PLN brutto

2 100,00 PLN netto

161,44 PLN brutto/h

131,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do pracowników Działów Obsługi Klienta, w szczególności do osób pracujących w Back-Office – osób, które nie mają bezpośredniego kontaktu z klientem a głównie listowny. Szkolenie skierowane jest do wszystkich osób, które chcą usprawnić obsługę klienta poprzez pisma.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	14
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	02-01-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do stosowania dobrych praktyk, użytecznych konstrukcji i technik komunikacyjnych oraz doszlifowuje język korespondencji handlowej, tak aby komunikacja była jeszcze bardziej efektywna i budowała długotrwałe, dobre relacje z klientami.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poznanie i stosowanie dobrych praktyk w komunikacji biznesowej	Uczestnik szkolenia zna kluczowe elementy skutecznej korespondencji handlowej. Uczestnik szkolenia stosuje zasady dobrych praktyk w redagowaniu wiadomości e-mail, ofert, i raportów.	Test teoretyczny
Doskonalenie umiejętności stosowania konstrukcji i technik komunikacyjnych	Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność użycia technik komunikacyjnych. Uczestnik szkolenia dostosowuje styl komunikacji do różnych typów klientów oraz sytuacji handlowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozwinięcie języka korespondencji handlowej	Uczestnik szkolenia tworzy korespondencję, która jest wolna od błędów językowych i gramatycznych, a także odpowiednio sformułowana pod względem struktury i tonu. Uczestnik szkolenia rozpoznaje różnice w stylach komunikacji pisemnej w zależności od kontekstu i celu korespondencji.	Test teoretyczny
Budowanie długotrwałych relacji z klientami poprzez efektywną komunikację	Uczestnik szkolenia demonstruje umiejętność prowadzenia rozmów i korespondencji, które budują zaufanie i pozytywny wizerunek firmy w oczach klienta. Uczestnik szkolenia stosuje techniki komunikacyjne, takie jak personalizacja wiadomości, aby utrzymać zaangażowanie klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych

## 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

**W trakcie szkolenia będziemy pracować na Państwa wzorach i standardach pism oraz na sytuacjach dotyczących specyfiki korespondencji występującej w Państwa organizacji. Praca na realnych sytuacjach pozwoli uczestnikom zastosować zmiany w korespondencji już następnego dnia po szkoleniu. Program jest bogaty, jednak do poniższych punktów będziemy odnosić się w trakcie warsztatu zgodnie z cyklem Kolba, przekazując wiedzę i ćwicząc umiejętności, które są nowe i w pierwszej kolejności potrzebne uczestnikom. Niektóre elementy będą tylko przypomnieniem.**

W szkoleniu, na początku stawiamy na pokazanie aktualnej sytuacji na rynku – oczekiwań klientów i naszych oczekiwań odnośnie obsługi klienta, na kształtowanie aktywnej postawy pro-klienckiej, dzięki czemu uda nam się zaangażować uczestników w realizowany warsztat.

### **ROLA KLIENTA DLA FIRMY I PRACOWNIKA – AKTUALNE WYZWANIA ZWIĄZANE Z OBSŁUGĄ KLIENTA**

- Kim jest Klient – rola Klienta i jego oczekiwania wobec firmy
- Czynniki wpływające na poziom satysfakcji Klienta
- Złota i Platynowa zasada obsługi Klienta
- Firma to ty – ty to firma
- Budowanie wizerunku firmy w oczach rozmówcy
- Cechy profesjonalnego pracownika działów obsługi Klienta

### **SKUTECZNA KOMUNIKACJA W KONTAKCIE PISEMNYM**

- Cel i proces komunikacji – środki przekazu w piśmie
- Fazy komunikacji: emocjonalna i racjonalna faza efektywnej komunikacji

### **STANDARDY I STRUKTURA PISM HANDLOWYCH I OGÓLNE ZASADY REDAGOWANIA PISM**

- Zasady tworzenia pism
- Obowiązkowe elementy pisma wynikające ze specyfiki pism w danej organizacji (np. prawne) – punkt pod moderacją Trenera – przypomnienie i utrwalenie
- Cele komunikacji pisemnej
- Etapy tworzenia pisma
- Estetyka i szata graficzna
- Datowanie pisma
- Język korespondencji. Wybór i modelowanie tonu pisma

### **ELEMENTY WSPOMAGAJĄCE PROWADZENIE PISEMNEJ KORESPONDENCJI Z KLIENTAMI**

- Łatwość wypowiedzi, elokwencja i bogactwo języka
- Użycie mocnych, pozytywnych zwrotów – język korzyści
- Błędy językowe, "czarne słowa", niezręczne wyrażenia, zwroty potoczne, wyrażenia specjalistyczne
- Błędne konstrukcje w zdaniach (pleonazm, tautologia, paradoks)

### **STRUKTURA KOMUNIKATU W PIŚMIE HANDLOWYM**

- Rola pierwszego pozytywnego wrażenia – PPW – powitanie i zwroty grzecznościowe w pismach
- Wprowadzenie jako nawiązanie do tematu listu
- Część zasadnicza – ustosunkowanie się do sprawy – parafrazowanie danych uzyskanych od Klienta – precyzyjne przedstawienie komunikatu (np. decyzja odmowna)
- Przedstawienie propozycji rozwiązania lub odniesienie się do zastrzeżeń i obiekcji Klienta (w zależności od typu pisma)
- Podsumowanie i zakończenie
- Rola końcowego pozytywnego wrażenia – KPW

### **KORESPONDENCJA REKLAMACYJNA, ROSZCZENIOWA I PRACA Z TRUDNYM KLIENTEM**

- Analiza emocji i faktów w listach Klientów
- Psychologiczny schemat odpowiedzi na reklamacje – formuła prezentu
- Reagowanie na zarzuty i zastrzeżenia

- Komunikowanie niepopularnych decyzji
- Obrona przed manipulacją

Opcjonalnie również: negocjacje mailowe, asertywność w komunikacji e-mail, reakcja na zastrzeżenia i reklamacje pojawiające się w mailach

## 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	2 583,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	161,44 PLN
Koszt osobogodziny netto	131,25 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Barbara Grzegorzółka - Szostak

Od 2004 roku zajmuje się rozwojem ludzi i ich kompetencji. Swoją karierę rozpoczęła w branży call center, jako Trener i Coach. Współpracowała z firmą z branży ubezpieczeniowej jako Sales Manager, zarządzała zespołem agentów ubezpieczeniowych oraz dbała o odpowiedni proces szkoleniowy w organizacji, koordynowała szkolenia pod nadzorem KNF oraz realizowała Assesment Center i Development Center. Doświadczenie zawodowe zdobywała m.in. w spółkach Call Center Poland i Communication One Consulting, w których realizowała projekty szkoleniowe z zakresów: sprzedaży, obsługi, reklamacji, windykacji, komunikacji, coachingu i monitoringu, assesment center, zarządzania zespołami sprzedażowymi i wiele innych.

Certyfikowany Trener Grupowy przez Laboratorium Psychoedukacji. Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego – Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej oraz

Almamer Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Warszawie. Prowadziła zajęcia w Wyższej Szkole Promocji z efektywnego wykorzystania czasu, zarządzania zasobami ludzkimi. Współpracowała z firmami z branży usługowej, motoryzacyjnej, turystycznej, bankowej, ubezpieczeniowej, medycznej etc. Specjalizuje się w tematyce zarządzania zasobami ludzkimi, coachingach, sprzedaży i obsłudze Klienta, badaniach Mystery Call. Zajmuje się tematyką windykacyjną oraz doradztwem personalnym.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiał szkoleniowy w postaci podręcznika stworzonego przez Trenera HILLWAY, użytego w trakcie trwania warsztatów.

W zależności od zaangażowania uczestników i postępów prac – szkolenie prowadzone jest zgodnie z cyklem Kolba, Trener dopasowuje treści do potrzeb uczestników warsztatu.

Stosowane są tips & tricks oraz inne materiały dodatkowe, tworzone podczas aktywności uczestników szkolenia. Umożliwia to wspólne wypracowanie rozwiązań gotowych do implementacji w codziennej pracy uczestników.

W trakcie warsztatów dodatkowo może być wykorzystywana **prezentacja multimedialna, wyświetlana uczestnikom przy użyciu rzutnika**. Prezentacja jest traktowana jako uzupełnienie i zobrazowanie pewnych treści w myśl zasady jeden obraz wart więcej niż 1 000 słów. **Pracujemy warsztatowo z wykorzystaniem wirtualnej tablicy np. Padlet czy AnswerGarden.**

W trakcie szkolenia wykorzystywane są **testy, gry, case study, ćwiczenia indywidualne, w parach i grupowe**. Wówczas Uczestnicy zostają z poziomu Trenera podzieleni na mniejsze grupy, w których wykonują poszczególne zadania.

W ramach szkoleń stosowane są też innowacyjne rozwiązania angażujące uczestników i urozmaicające stosowane narzędzia. Są to ankiety on-line np. Kahoot, quizlet.live, AnswerGarden, gdzie Trener na bieżąco otrzymuje wyniki i może pokazać odpowiedzi np. w formie graficznej.

Przy szkoleniach rekomendujemy pracę na rzeczywistych sytuacjach z codziennej pracy uczestników. W celu aktywizacji wprowadzamy odpowiednie ćwiczenia, mające na celu wzmocnienie procesu grupowego. Jest to konieczne, aby uwaga uczestników pozostała skupiona.

**Uczestnicy aktywnie pracują z Trenerem, wykorzystując nowatorskie rozwiązania technologiczne, tworząc praktyczne rozwiązania poruszanych kwestii gotowe do zastosowania już po szkoleniu.**

Dodatkowo 14 dni po szkoleniu uczestnicy mają możliwość konsultacji e-mail dotyczących tematu szkolenia z Trenerem prowadzącym

W trakcie szkolenia Trener uwzględni indywidualne sytuacje z Państwa środowiska pracy, przedstawi narzędzia i rozwiązania gotowe do zastosowania już następnego dnia po szkoleniu!

Szkolenie kończy się:

- wypracowaniem listy pomysłów (nowe projekty, zmiany, usprawnienia) wraz z ustalonymi datami ich realizacji lub kryteriami oceny
- stworzeniem Indywidualnych Planów Działania

### Warunki uczestnictwa

Podpisane zamówienie lub umowa zlecenia realizacji szkolenia otwartego lub szkolenia zamkniętego.

**W SYTUACJI DOFINANSOWANIA SZKOLENIA ZE ŚRODKÓW PUBLICZNYCH W WYSOKOŚCI CO NAJMNIEJ 70%, USŁUGA JEST ZWOLNIONA Z PODATKU VAT.**

Szkolenia otwarte są to szkolenia dla wszystkich chętnych. Na takie szkolenia przedsiębiorstwa mogą kierować swoich pracowników lub pracownicy firm, managerowie mogą zgłaszać się sami poprzez kontakt z wewnętrznym Działem HR, który zazwyczaj dysponuje budżetem na szkolenia otwarte.

<http://www.hillway.pl/harmonogram-wspolpracy/>

**TRENER PROWADZĄCY:**

Szkolenie otwarte prowadzi jeden Trener, praktyk ekspert biznesu.

## **SZKOLENIE OTWARTE HILLWAY**

Zobacz Kalendarium Szkoleń Otwartych HILLWAY <http://www.hillway.pl/kalendarium-szkolen-szkolenia-otwarte-warszawa/>

## **Informacje dodatkowe**

**Cechą szkolenia otwartego online jest interaktywność**, którą uzyskujemy dzięki **nowoczesnym metodom aktywizacji uczestników** podczas warsztatów. W trakcie szkolenia Trener porusza wraz z uczestnikami kwestie dotyczące wyzwań w ich codziennej pracy.

Aby zarządzać uwagą uczestników w trakcie szkolenia, Konsultant HILLWAY wykorzystuje różne funkcje używanych programów np. **wyświetlanie swojego ekranu z prezentacją, dzielenie ekranu i korzystanie z whiteboardu**. W czasie rzeczywistym uczestnicy zadają pytania, wymieniają się doświadczeniami oraz realizują ćwiczenia w podgrupach dzięki podziałowi na **wirtualne pokoje**.

**Praca warsztatowa oparta jest na dodatkowych narzędziach aktywizujących jak np. Padlet, Jamboard, Mentimeter i inne.**

Uczestnicy w po szkoleniu otrzymują materiały szkoleniowe w formatach PDF/MS Word/MS Power Point.

Jesteś zainteresowany danym szkoleniem? Masz dodatkowe pytania lub oczekiwania?

### **Zapraszamy do kontaktu!**

E-mail: [info@hillway.pl](mailto:info@hillway.pl)

Tel: +48 22 250 22 82

## **Adres**

ul. Grażyny 13/15

02-548 Warszawa

woj. mazowieckie

## **Udogodnienia w miejscu realizacji usługi**

- Klimatyzacja
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## **Kontakt**



**Aleksandra Duszak**

**E-mail** [info@hillway.pl](mailto:info@hillway.pl)

**Telefon** (+48) 22 2502 282