



AKADEMIA  
ROZWOJU  
OSOBISTEGO  
"KOMPAS"  
MAŁGORZATA  
DUDEK



## Profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2024/08/06/8826/2253694

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 09.10.2024 do 10.10.2024

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie "Profesjonalna obsługa klienta" skierowane jest do: <ul style="list-style-type: none"><li>• przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów</li><li>• kierowników,</li><li>• pracowników, sprzedawców którzy na co dzień mają do czynienia z procesem sprzedaży, pracują na stanowiskach związanych ze sprzedażą, aktywnie pozyskują klientów dzięki zastosowaniu odpowiednich technik i taktyk sprzedażowych i obsługują klienta</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie "Profesjonalna obsługa klienta" przygotowuje uczestników do samodzielnej obsługi klienta wraz z badaniem jego potrzeb oraz kształtowaniem dłuższych relacji a także do asertywnego reagowania na różnego typu obiekcje.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje podstawy profesjonalnej obsługi klienta w swojej pracy	wymienia kluczowe elementy efektywnej współpracy zespołowej	Test teoretyczny
	opisuje zasady budowania pozytywnego wizerunku firmy poprzez skuteczną współpracę zespołową	Test teoretyczny
	wymienia różne typy osobowości klientów	Test teoretyczny
	charakteryzuje techniki radzenia sobie z wymagającymi klientami	Test teoretyczny
	wymienia techniki skutecznej komunikacji w trudnych sytuacjach	Test teoretyczny
	opisuje techniki aktywnego słuchania	Test teoretyczny
	opisuje regułę SUPER w codziennej pracy	Test teoretyczny
	opisuje zasady użytecznych zwrotów i argumentacji w obsłudze klienta	Test teoretyczny
modeluje postawy klienta	wymienia metody metody przekazywania trudnych decyzji klientom	Test teoretyczny
	charakteryzuje źródła i rodzaje konfliktów z klientami	Test teoretyczny
	wymienia techniki asertywnej odmowy i stawiania granic w obsłudze klienta	Test teoretyczny
	wymienia techniki wywierania wpływu	Test teoretyczny
	charakteryzuje techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami i stresem w kontakcie z klientami	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji 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?**

Tak, 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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Szkolenie "Profesjonalna obsługa klienta" skierowane jest do:

- 
- przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów
  - kierowników,
  - pracowników, sprzedawców którzy na co dzień mają do czynienia z procesem sprzedaży, pracują na stanowiskach związanych ze sprzedażą, aktywnie pozyskują klientów dzięki zastosowaniu odpowiednich technik i taktyk sprzedażowych i obsługują klienta

Szkolenie "Profesjonalna obsługa klienta" przygotowuje uczestników do samodzielnej obsługi klienta wraz z badaniem jego potrzeb oraz kształtowaniem dłuższych relacji a także do asertywnego reagowania na różnego typu obiekcje.

Szkolenie będzie się składało z części teoretycznej i części praktycznej z wykorzystaniem następujących metod aktywizacyjnych uczestników:

- mini wykład
- ćwiczenia indywidualne
- case study
- burza mózgów
- praca w grupach

### Moduł I. Współpraca zespołowa i jej związek z obsługą klienta

- Znaczenie wewnętrznych relacji w procesie tworzenia i dostarczania jakości dla klientów.
- Cele indywidualne a cele firmy w kontekście obsługi klienta.
- Współpraca i wspólnota celów w zakresie *customer service* – jak to się przekłada na sposób postrzegania firmy przez klientów?

### Moduł II. Typologia zachowań klientów w trudnych sytuacjach

- Twój styl osobowości oraz mocne strony w procesie obsługi klienta.
- Współpraca z klientem wewnętrznym z uwzględnieniem jego różnorodności.
- Style preferencji zachowań oraz reakcji klientów na podstawie metodyki DISC (omówienie, dyskusja).
- Typy osobowości w kontekście procesów obsługi klienta.
- Dopasowanie zachowania do typu klienta pod kątem jego osobowości, stanowiska, płci, wieku itp. (omówienie różnic, analiza przykładów).
- Jak rozmawiać z wymagającym, z tym, który nie chce słuchać lub „wie lepiej”?

### **Moduł III. Techniki modelowania postaw klienta**

- Przewaga konkurencyjna – reguła SUPER w profesjonalnej obsłudze klienta.
- Budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez profesjonalną obsługę klienta.
- Jak sprawić, aby klient czuł się traktowany indywidualnie?
- Aktywne słuchanie i umiejętność skutecznego docierania do sedna sprawy w obsłudze klientów.
- Parafrazowanie i porządkowanie wypowiedzi w komunikacji z klientami.
- Zasada 3xP w obsłudze klienta.
- Posługiwanie się faktami w kontekście zadań *customer service*.
- Zakazane zwroty w relacjach z klientami.
- Katalog użytecznych zwrotów.
- Rodzaje argumentacji – jak radzić sobie z demagogicznymi argumentami klientów?
- Argumentacja logiczna i emocjonalna a obsługa klienta.
- Błędy argumentacji w obsłudze klientów.

**Podsumowanie pierwszego dnia kursu** – wnioski i powtórzenie kluczowych zagadnień.

### **Moduł IV. Jak reagować w trudnych sytuacjach w relacjach z klientami?**

- Budowanie pozytywnego nastawienia do zastrzeżeń klientów oraz trudnych sytuacji w obsłudze klienta.
- Rodzaje obiekcji i sposoby reagowania na poszczególne obiekcje w kontekście obsługi klienta.
- W jaki sposób przekazać trudną decyzję/negatywną informację klientowi?
- Trudna rozmowa z klientem – jak sobie w niej poradzić? (dobre praktyki).
- Klient zdenerwowany.
- Klient roszczeniowy.
- Krzyżący/arogancki klient.
- Klient, który „wie lepiej”.

### **Moduł V. Rozwiązywanie konfliktów (obsługa klienta zewnętrznego i wewnętrznego)**

- Gdzie rodzi się konflikt? Kiedy tracimy panowanie nad sytuacją?
- Źródła i rodzaje konfliktów z klientami.
- Własny styl rozwiązywania konfliktów w zakresie obsługi klienta – test.
- Konflikt z klientem wewnętrznym – sposoby rozwiązywania konfliktów oraz reguły postępowania w sytuacji trudnej.
- Wyrażanie potrzeb w sytuacjach konfliktowych w kontekście *customer service*.
- Sztuka asertywnej odmowy w obsłudze klientów i ich potrzeb.
- Stawianie granic w zakresie obsługi klienta.

### **Moduł VI. Wywieranie wpływu i przeciwdziałanie psychomanipulacjom**

- Przydatne techniki wywierania wpływu (w tym m.in. prawo podobieństwa, prawo emocjonalnej wzajemności, zasada konsekwencji, technika małych ustępstw, technika podsumowań). Omówienie technik, przykłady, ćwiczenia grupowe.
- Reguły negocjacji opartych na współpracy w obsłudze klientów.

### **Moduł VII. Emocje i stres – jak sobie z nimi radzić w trudnych sytuacjach z klientami?**

- Kiedy emocje i stres pojawiają się w obsłudze klienta?
- Jak „wykorzystać” negatywne emocje na swoją korzyść?
- Co robić, gdy „dopada” nas stres w kontakcie/relacji z obsługiwanym klientem?

**Test wiedzy, wykonywany za pomocą narzędzi cyfrowych – walidacja (zdalna w czasie rzeczywistym).**

- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie składa się z 16 godzin dydaktycznych formie zdalnej w czasie rzeczywistym.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.
- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa w projekcie określonych przez Operatora.

Usługa walidacji zostanie przeprowadzona w formie zdalnej na platformie ZOOM. Jest to platforma webinarowa do przeprowadzania szkoleń online, kursów online, spotkań biznesowych i wideokonferencji.

Dzień przed szkoleniem zostanie wysłany link do szkolenia uczestnikowi i operatorowi, który umożliwi dostęp do zdalnej usługi szkoleniowej. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika na 1 dzień przed planowanym szkoleniem. Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg harmonogramu szkolenia.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 11</b> Moduł I. Współpraca zespołowa i jej związek z obsługą klienta	Ziemowit Sosiński	09-10-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 11</b> Moduł I. Współpraca zespołowa i jej związek z obsługą klienta	Ziemowit Sosiński	09-10-2024	10:30	12:00	01:30
<b>3 z 11</b> Przerwa	Ziemowit Sosiński	09-10-2024	12:00	12:30	00:30
<b>4 z 11</b> Moduł II. Typologia zachowań klientów w trudnych sytuacjach	Ziemowit Sosiński	09-10-2024	12:30	14:00	01:30
<b>5 z 11</b> Moduł III. Techniki modelowania postaw klienta	Ziemowit Sosiński	09-10-2024	14:00	15:30	01:30
<b>6 z 11</b> Moduł IV. Jak reagować w trudnych sytuacjach w relacjach z klientami?	Ziemowit Sosiński	10-10-2024	09:00	10:30	01:30
<b>7 z 11</b> Moduł V. Rozwiązywanie konfliktów (obsługa klienta zewnętrznego i wewnętrznego)	Ziemowit Sosiński	10-10-2024	10:30	12:00	01:30
<b>8 z 11</b> Przerwa	Ziemowit Sosiński	10-10-2024	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 11</b> Moduł VI. Wywieranie wpływu i przeciwdziałanie psychomanipulacjom	Ziemowit Sosiński	10-10-2024	12:30	14:00	01:30
<b>10 z 11</b> Moduł VII. Emocje i stres – jak sobie z nimi radzić w trudnych sytuacjach z klientami?	Ziemowit Sosiński	10-10-2024	14:00	15:10	01:10
<b>11 z 11</b> Test wiedzy, wykonywany za pomocą narzędzi cyfrowych)	-	10-10-2024	15:10	15:30	00:20

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Ziemowit Sosiński

Trener biznesu, coach, wykładowca, wieloletni praktyk biznesu na wielu szczeblach. Współtwórca, współwłaściciel i manager firm branży reklamowej, które stały się krajowymi liderami. Oficjalny Mistrz Polski w Reklamie Tranzytowej 2010. Ekspert w dziedzinie reklamy tranzytowej, pedagog, specjalista Public Relations i Marketingu (strategie marketingowe i PR, budowa marki). Twórca

autorskich programów szkoleniowych z dziedziny komunikacji, sprzedaży, zarządzania, budowania wizerunku w biznesie itp. Praktyk zarządzania zasobami ludzkimi we własnej działalności oraz na szczeblu menedżerskim w korporacjach międzynarodowych.

Jako trener najlepiej czuje się w pracy z managerami, przedsiębiorcami i przede wszystkim w pracownikami działów sprzedaży i marketingu. Specjalizuje się w kilku kluczowych tematach takich jak : nowoczesna sprzedaż, zaawansowana komunikacja interpersonalna i biznesowa, komunikacja marketingowa i budowa marki, a także w tematyce związanej z zarządzaniem i przywództwem. Jako absolwent Public Relations projektuje strategie komunikacji marki oraz strategie PR.

Trener posiada doświadczenie w szkoleniach o podobnej tematyce - zrealizowanych ponad 120h szkoleniowych w ciągu ostatnich 2 lat.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- scenariusz szkolenia,
- materiały szkoleniowe (notes, długopis)
- skrypt podsumowujący wiedzę zdobytą na szkoleniu

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa w projekcie określonych przez Operatora.

### Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu i ćwiczeń.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

## Warunki techniczne

Szkolenie oraz walidacja zostanie przeprowadzona w formie zdalnej na platformie ZOOM. Jest to platforma webinarowa do przeprowadzania szkoleń online, kursów online, spotkań biznesowych i wideokonferencji.

Dzień przed szkoleniem zostanie wysłany link do szkolenia uczestnikowi i operatorowi, który umożliwi dostęp do zdalnej usługi szkoleniowej. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika na 1 dzień przed planowanym szkoleniem. Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg harmonogramu szkolenia.

Uczestnik musi dysponować:

- dostępem do internetu: minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego):

Dźwięk - 512 kbps, Dźwięk + obraz SD - 512 kbps + 1 Mbps, Dźwięk + obraz HD - 512 kbps + 2Mbps, współdzielenie ekranu (Tryb LiteQ) - 2 Mbps, współdzielenie ekranu (Tryb HighQ) -2-5 Mbps, współdzielenie ekranu (oparte na przeglądarce) - 1-4 Mbps,

- uaktualnioną wersją przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera;

- minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 10, Mac OS najnowsza wersja, Linux, Chrome OS;

- wbudowana lub zewnętrzna kamera internetowa (obowiązkowe),

- wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki (obowiązkowe),

- wbudowany lub zewnętrzny mikrofon (obowiązkowe),

- wbudowana lub zewnętrzna klawiatura (obowiązkowe),

- mysz lub wbudowany touchpad (obowiązkowe).

Podstawą do rozliczenia usługi jest przedstawienie wygenerowanego z systemu raportu walidacji, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

## Kontakt



**Ewelina Gorąca-Rejmanowska**

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

**Telefon** (+48) 535 296 584