



Szkolenie z zakresu profesjonalnej obsługi klienta.

Numer usługi 2024/09/02/21358/2289709

7 011,00 PLN brutto

5 700,00 PLN netto

200,31 PLN brutto/h

162,86 PLN netto/h

INFORNET.EU

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIA



📍 Ostrów Wielkopolski / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 35 h

📅 25.09.2024 do 14.10.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana do osób chcących poznać standardy profesjonalnej obsługi klienta i poprawić swoje umiejętności w tym zakresie.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	24-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	35
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy podczas szkolenia poznają standardy w obsłudze klienta, poprawią jakość obsługi w swojej dotychczasowej pracy, będą rozwijać umiejętności poprawnej komunikacji z klientem. Uczestnicy poznają i opanują sposoby budowania długotrwałych relacji z klientem, rozwiną umiejętności przekazywania klientowi rzeczowych informacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje profesjonalizm w obsłudze klienta	-analizuje potrzeby klientów -rozdziela standardy współczesnej obsługi klienta	Test teoretyczny
Koordynuje komunikacje w obsłudze klienta	- rozdziela zasady aktywnego słuchania -buduje style komunikacji w relacjach	Test teoretyczny
Rozdziela etapy obsługi klienta	- argumentuje swoje sugestie - tworzy dobry klimat w relacjach z klientem	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

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

BLOK I - Profesjonalizm w obsłudze klienta

1. Standardy we współczesnej obsłudze klienta
2. Korzyści z profesjonalnej obsługi klienta
3. Analiza potrzeb i oczekiwań klientów
4. Trójkąt satysfakcji klienta
5. Typologia klientów – skąd się biorą trudni klienci?
6. Najczęstsze powody zerwania współpracy
7. Błędy w kontakcie z klientem

BLOK II - Komunikacja w obsłudze klienta

1. Cechy osobowościowe pracownika obsługi klienta

2. Metoda SUPER
3. Zasady aktywnego słuchania, metody zadawania pytań, udzielanie rzeczowych informacji
4. Style komunikacji w relacji z klientem i ich konsekwencje
5. Sposoby radzenie sobie z trudnym i zdenerwowanym klientem
6. Postępowanie z obiekcjami i zastrzeżeniami
7. Techniki odpowiadania na obiekcje

BLOK III

1. Pierwszy kontakt, pierwsze wrażenie
2. Tworzenie dobrego klimatu w rozmowie z klientem
3. Przekonywująca argumentacja
4. Finalizowanie rozmowy – jak pozostawić dobre wrażenie
5. Etykieta rozmów, np. telefonicznych
6. Netykieta – zasady i najczęściej popełniane błędy
7. Podsumowanie. Sesja pytań i odpowiedzi.

BLOK IV

1. Sprawdzenie nabytej wiedzy

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 29

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 29 1. Standardy we współczesnej obsłudze klienta	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	09:00	09:45	00:45
2 z 29 2. Korzyści z profesjonalnej obsługi klienta	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	09:45	10:30	00:45
3 z 29 3. Analiza potrzeb i oczekiwań klientów	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	10:30	11:15	00:45
4 z 29 Przerwa	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	11:15	11:30	00:15
5 z 29 3. Analiza potrzeb i oczekiwań klientów c.d.	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	11:30	12:15	00:45
6 z 29 4. Trójkąt satysfakcji klienta	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	12:15	13:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 29 5. Typologia klientów – skąd się biorą trudni klienci?	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	13:00	14:30	01:30
8 z 29 Przerwa	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	14:30	15:00	00:30
9 z 29 6. Najczęstsze powody zerwania współpracy	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	15:00	15:45	00:45
10 z 29 7. Błędy w kontakcie z klientem	Karolina Pilarczyk	25-09-2024	15:45	17:15	01:30
11 z 29 1. Cechy osobowości pracownika obsługi klienta	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	09:00	10:30	01:30
12 z 29 2. Metoda SUPER	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	10:30	11:15	00:45
13 z 29 Przerwa	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	11:15	11:30	00:15
14 z 29 3. Zasady aktywnego słuchania, metody zadawania pytań, udzielanie rzeczowych informacji	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	11:30	13:00	01:30
15 z 29 4. Style komunikacji w relacji z klientem i ich konsekwencje	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	13:00	14:30	01:30
16 z 29 Przerwa	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	14:30	15:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 29 5. Sposoby radzenie sobie z trudnym i zdenerwowanym klientem	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	15:00	15:45	00:45
18 z 29 6. Postępowanie z obiekcjami i zastrzeżeniami	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	15:45	16:30	00:45
19 z 29 7. Techniki odpowiadania na obiekcje	Karolina Pilarczyk	10-10-2024	16:30	18:00	01:30
20 z 29 1. Pierwszy kontakt, pierwsze wrażenie	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	09:00	09:45	00:45
21 z 29 2. Tworzenie dobrego klimatu w rozmowie z klientem	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	09:45	11:15	01:30
22 z 29 Przerwa	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	11:15	11:30	00:15
23 z 29 3. Przekonywująca argumentacja	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	11:30	13:00	01:30
24 z 29 4. Finalizowanie rozmowy – jak pozostawić dobre wrażenie	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	13:00	13:45	00:45
25 z 29 5. Etykieta rozmów, np. telefonicznych	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	13:45	14:30	00:45
26 z 29 Przerwa	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	14:30	15:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
27 z 29 6. Netykieta – zasady i najczęściej popełniane błędy	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	15:00	16:30	01:30
28 z 29 7. Podsumowanie. Sesja pytań i odpowiedzi.	Karolina Pilarczyk	14-10-2024	16:30	17:15	00:45
29 z 29 1. Sprawdzenie nabytej wiedzy	-	14-10-2024	17:15	18:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	7 011,00 PLN
Koszt usługi netto	5 700,00 PLN
Koszt godziny brutto	200,31 PLN
Koszt godziny netto	162,86 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karolina Pilarczyk

Certyfikowany trener, coach, konsultant biznesowy, szkoleniowiec, ekspertka komunikacji interpersonalnej, specjalistka od emocji, magister zarządzania, pedagog. Podczas dotychczasowej pracy trenera i eksperta przeprowadziła ponad 500 godzin szkoleniowych, blisko 300 godzin konsultacji indywidualnych. Absolwentka Dolnośląskiej Szkoły Wyższej, certyfikacja Paul Ekman Group, LLC, wykładowca w szkołach policealnych, certyfikacja MEN trener osobisty, coach (w trakcie procesu certyfikacji międzynarodowej CFC), konsultant w firmach o różnych branżach (m.in. odzieżowych, ubezpieczeniowych, spedycyjnych, budowlanych). Przez 4 lata zdobywała doświadczenie menadżerskie. Prowadzi konsultacje indywidualne oraz coaching w zakresie

radzenia sobie z emocjami, radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych, budowania pewności siebie, rozwijania osobistego potencjału i osiągnięcia zamierzonych celów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne ; Prezentacja

Informacje dodatkowe

usługi szkoleniowe w ramach projektu są realizowane w godzinach dydaktycznych tj. 1 godz. = 45 min

Przerwy wliczają się w czas szkolenia.

Adres

ul. Rynek 24
63-400 Ostrów Wielkopolski
woj. wielkopolskie

Kontakt



Paweł Sobczak

E-mail biuro@szkoleniaunijne.eu

Telefon (+48) 798 933 610