



## Relacje z Klientem: Budowanie Zaufania - Maria Tandeck

Numer usługi 2024/09/16/171154/2310727

1 155,00 PLN brutto

1 155,00 PLN netto

165,00 PLN brutto/h

165,00 PLN netto/h

PROFESJA  
CENTRUM  
AKTYWNOŚCI  
ZAWODOWEJ  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 28.10.2024 do 28.04.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Identyfikator projektu</b>	Kierunek - Rozwój
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Grupa docelowa szkolenia z obsługi klienta obejmuje osoby oraz zespoły, które na co dzień mają bezpośredni kontakt z klientami, jak również te, które w sposób pośredni wpływają na jakość doświadczeń klienta.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pracownicy działu obsługi klienta</b></li><li>2. <b>Sprzedawcy i przedstawiciele handlowi</b></li><li>3. <b>Menedżerowie i kierownicy działów obsługi</b></li><li>4. <b>Pracownicy działów marketingu i sprzedaży</b></li><li>5. <b>Zespoły IT i wsparcia technicznego</b></li><li>6. <b>Przedsiębiorcy i właściciele małych firm</b></li></ol> <p>Szkolenie z obsługi klienta ma na celu rozwój kompetencji interpersonalnych, umiejętności komunikacyjnych oraz zdolności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w kontaktach z klientami, co przyczynia się do poprawy jakości usług i budowania trwałych relacji z klientami.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	25-10-2024

<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	7
<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 z obsługi klienta koncentruje się na podnoszeniu jakości kontaktu z klientem, co w dłuższej perspektywie prowadzi do zwiększenia lojalności klientów, wzrostu sprzedaży i poprawy wizerunku firmy.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zdobędzie wiedzę i umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta	Zna znaczenie obsługi klienta oraz elementy profesjonalnej obsługi, charakteryzuje typy klientów i zna ich oczekiwania, stosuje psychologiczne aspekty procesu zakupu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	posiada umiejętności pozyskiwania i utrzymania klientów, zarządza bazą klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Charakteryzuje handlową i marketingową rolę przedstawiciela handlowego, zna zasady autoprezentacji, budowania wizerunku oraz profesjonalnego ubioru	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje komunikację werbalną i niewerbalną, potrafi aktywnie słuchać klienta i efektywnie zadawać pytania	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Zna najważniejsze zasady obsługi klienta, umie radzić sobie z obiekcjami klienta, potrafi prowadzić negocjacje	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, dokument 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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

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

Dostawca Usług zapewnia inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż osobę prowadzącą szkolenie.

# Program

**Program Szkolenia: Relacje z Klientem: Budowanie Zaufania**

**Czas Trwania: 8 godzin**

---

## I. Standardy profesjonalnej obsługi klienta:

- Savoir-vivre w obsłudze klienta
- Rola pracowników obsługujących klienta
- Tworzenie pozytywnego wizerunku firmy w rozmowie z klientem
- Techniki sprzedaży

## II. Efektywna komunikacja w obsłudze klienta:

- „Bariery i pomosty” w komunikowaniu się z klientami
- Komunikacja werbalna i niewerbalna z rozmowach obsługowych
- Telefoniczna obsługa klienta
- Czynniki komunikacyjne i wizerunkowe wpływające na poziom satysfakcji klienta
- Komunikacja asertywna, jako skuteczna metoda wychodzenia z trudnych sytuacji Obsługowych

## III. Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych):

- Techniki tworzenia przyjaznej atmosfery w rozmowie z klientem
- Budowanie u pracowników postawy „pro-klienckiej”
- Typologia klientów- umiejętność dostosowania przebiegu rozmowy z klientem, do konkretnego typu osobowości

# 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	1 155,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 155,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	165,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	165,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Maria Tandec

Posiadam ponad pięcioletnie doświadczenie zawodowe w obszarach innowacji, partycypacji społecznej oraz współpracy międzynarodowej, jestem pasjonatem i zaangażowanym Ekspertem ds. Rozwoju Innowacji w Fundacji na rzecz Partycypacji Społecznej. Prowadzę i zarządzam wieloma projektami, które mają na celu wzmocnienie pozycji kobiet, promowanie równości płci oraz wspieranie innowacji społecznych w Polsce i za granicą. Posiadam tytuł magistra prawa w zakresie prawa międzynarodowego i europejskiego zdobyty na Europejskim Uniwersytecie Viadrina, a także zostałam wyróżniona prestiżowym stypendium Mercator Fellowship w dziedzinie spraw międzynarodowych za badania nad rozwojem umiejętności i ich regulacjami prawnymi jako narzędziem we współpracy rozwojowej. Jestem członkiem organizacji pozarządowej wspierającej innowacyjne rozwiązania w obliczu wyzwań społecznych. Ponadto pracuję jako Starszy Menedżer Projektów Międzynarodowych w Grupie Profesja, gdzie koordynuję i realizuję różnorodne projekty międzynarodowe w obszarach edukacji, kultury i przedsiębiorczości. Mam silne umiejętności w zakresie wzmocnienia pozycji kobiet, stosunków międzynarodowych, równości płci, zarządzania projektami oraz analizy prawnej. Motywuje mnie wizja tworzenia bardziej inkluzywnego, zrównoważonego i demokratycznego społeczeństwa.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały wykorzystywane do case studies i ćwiczeń podczas usługi rozwojowej zostaną przekazane uczestnikom w formie papierowej.

### Warunki uczestnictwa

Aby wziąć udział w szkoleniu należy skontaktować się przed datą zakończenia rekrutacji z organizatorem szkolenia drogą mailową na adres [karolina.pawlik@businesswell.com](mailto:karolina.pawlik@businesswell.com) bądź telefonicznie pod numerem +48 577666854.

## Informacje dodatkowe

Po zakończeniu szkolenia każdy uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

## Adres

ul. Polska 15  
60-595 Poznań  
woj. wielkopolskie

Miejsce szkolenia Poznań, dokładna lokalizacja zostanie dostosowana do potrzeb klienta.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Anna Gucka**

**E-mail** [anna.gucka@wp.pl](mailto:anna.gucka@wp.pl)

**Telefon** (+48) 577 666 854