



ASK Szkolenia  
Rozwój Dotacje  
Agnieszka Skupio



## Nowoczesne trendy w obsłudze i komunikacji z klientem

Numer usługi 2024/09/23/161221/2322253

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 09.01.2025 do 10.01.2025

2 952,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

184,50 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<b>Personel obsługi klienta</b> <b>Kierownictwo średniego szczebla</b> <b>Przedsiębiorcy i właściciele firm</b> <b>Specjaliści ds. marketingu i sprzedaży</b> <b>Liderzy zespołów projektowych</b>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-01-2025
<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

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi i skutecznej komunikacji z klientami poprzez poznanie zasad skutecznej komunikacji. Podczas szkolenia uczestnicy zdobędą umiejętności niezbędne do efektywnego

nawiązywania kontaktu z klientami, począwszy od precyzyjnego określenia ich profilu i grupy docelowej, poprzez skuteczną interakcję z nimi, aż po umiejętne przejmowanie klientów.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza w zakresie komunikowania się z klientem	zna metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta	Test teoretyczny
	rekomenduje rozwiązania językiem korzyści	Test teoretyczny
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
Umiejętność radzenia sobie z konfliktem w obsłudze	stosuje techniki wywierania wpływu	Test teoretyczny
	rozpoznaje, które z zachowań wywarły korzystny wpływ na osiągnięcie celu, a które nie	Test teoretyczny
Umiejętność radzenia sobie z konfliktem w obsłudze	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: elastyczność	elastyczność w kontakcie z innymi ludźmi.	Test teoretyczny
Umiejętności: Zarządza własnymi emocjami.	Wybiera metody radzenia sobie w sytuacjach stresowych.	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

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

1. Rozpoczęcie szkolenia.
2. Siła pierwszego wrażenia.
3. Zasady skutecznej komunikacji. Komunikacja werbalna i niewerbalna w skutecznej obsłudze klienta.
4. Typy osobowości a efektywna obsługa klienta. Kolory osobowości.
5. Bariery komunikacyjne. Jak je przezwyciężyć.
6. Zasady bezpośredniej obsługi klienta.
7. Zasady telefonicznej obsługi klienta.
8. Obsługa klienta on line. Szanse i zagrożenia.
9. Jak odkrywać potrzeby klienta? Czym jest „ból klienta”, odpowiedź na ból klienta i co on oznacza w obsłudze klienta.
10. Język korzyści w efektywnej obsłudze klienta.
11. Trudne rozmowy z klientami. Piramida potrzeb.
12. Radzenie sobie ze stresem, zarządzanie emocjami i inteligencja emocjonalna.
13. Asertywność w relacjach biznesowych.
14. Rozpoznawanie sytuacji konfliktowych. Zapobieganie i radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi w relacji z klientem.
15. Znaczenie zarządzania sobą w czasie w dobrej obsłudze klienta.
16. Sztuczna inteligencja w obsłudze i komunikacji
17. Walidacja.

# 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	2 952,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Malgorzata Pankiewicz Buko

Psycholog Pracy i Organizacji, Doradca Zawodowy, Trener Umiejętności Interpersonalnych i Szkoleń Specjalistycznych. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu umiejętności miękkich, rozwoju kompetencji osobistych oraz doradztwa zawodowego. W swoich szkoleniach zawsze stara się łączyć wiedzę teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi i zadaniami integrującymi grupę, wspomagającymi proces współpracy wśród pracowników.

Wykształcenie:

\*Szkoła Trenerów Biznesu Akademii SET w Warszawie- Trener Biznesu Akademii Set

\*Psychologia- studia stacjonarne,

Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, specjalność: Psychologia Pracy i Organizacji

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min.

## Warunki techniczne

Uczestnik musi mieć dostęp do komputera i łącza internetowego.

## Kontakt



### Agnieszka Skupio

**E-mail** [agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl](mailto:agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 533 856 555