



Institut Kreowania  
Przedsiębiorczości  
Sp. z o.o.



## Szkolenie z zakresu budowania relacji oraz komunikacji z klientami biura rachunkowego.

Numer usługi 2024/10/23/163493/2377249

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 04.12.2024 do 04.12.2024

922,50 PLN brutto

750,00 PLN netto

115,31 PLN brutto/h

93,75 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Identyfikator projektu</b>	Nowy start w Małopolsce z EURESEM
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Grupą docelową są pracownicy biur rachunkowych i działów księgowych. Program szkolenia został zaprojektowany tak, aby zrealizować dedykowane szkolenia oparte na studium przypadków i problemach z jakimi mierzy branża księgową. Celem szkolenia jest wzmocnienie kompetencji w zakresie podniesienia jakości obsługi klienta. Zwiększenia przychodów ze sprzedaży usług dodatkowych oraz pozyskaniu nowych klientów z poleceń.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	9
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	02-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Uczestnicy szkolenia zdobędą kompleksową wiedzę i praktyczne umiejętności w zakresie zarządzania biurem rachunkowym, budowania marki osobistej, skutecznej sprzedaży usług księgowych, zarządzania zespołem oraz przeprowadzania zmian w dobie cyfryzacji. Szkolenie ma na celu rozwinięcie kluczowych kompetencji niezbędnych do efektywnego prowadzenia biura rachunkowego i zwiększenia jego konkurencyjności na rynku.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wzrost kompetencji w zarządzaniu zespołem księgowych	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad	Test teoretyczny
Zwiększenie skuteczności w pozyskiwaniu klientów i sprzedaży usług księgowych	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad	Test teoretyczny
Poprawa umiejętności prezentacyjnych i komunikacyjnych	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad	Test teoretyczny

## Cel biznesowy

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji właścicieli biur rachunkowych w zakresie zarządzania firmą, budowania marki osobistej, pozyskiwania klientów, sprzedaży usług księgowych, zarządzania zespołem oraz cyfryzacji procesów księgowych.

Szkolenie zakończy się testem sprawdzającym wiedzę, a sukcesem będzie zaliczenie testu w co najmniej 90%.

Program jest realistyczny i wykonalny dzięki 8 godzinom jego trwania, zróżnicowanym metodom szkoleniowym (wykłady, warsztaty, case studies) oraz doświadczonym trenerom.

Dodatkowo, celem jest podniesienie kompetencji uczestników w kluczowych obszarach zarządzania biurem rachunkowym, co jest niezbędne dla skutecznego funkcjonowania i rozwoju ich firm w dynamicznie zmieniającym się środowisku biznesowym.

## Efekt usługi

Zwiększenie skuteczności w pozyskiwaniu klientów i sprzedaży usług księgowych- Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad-Testteoretyczny

Poprawa umiejętności prezentacyjnych i komunikacyjnych - Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad - Test teoretyczny

## Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Stworzenie listy zaleceń dla Pracodawcy.

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

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?**

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?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

## Program

1 moduł: Komunikacja z Klientami

- Techniki skutecznej komunikacji oraz typologia klienta (współpraca i komunikacja z klientem w oparciu o różne typy osobowości).
- Umiejętność przekazywania skomplikowanej informacji finansowej w przystępny sposób.
- Zasady prostej komunikacji mailowej, telefonicznej i rozmów face to face.

2 moduł: Budowanie Relacji Biznesowych

- Podstawy budowania relacji biznesowych opartych na zaufaniu.
- Techniki mediacji i negocjacji, umiejętność asertywnej komunikacji, komunikacja usług dodatkowych i radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Techniki skutecznej komunikacji oraz typologia klienta	Anita Gołębiewska	04-12-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 9 Przerwa kawowa	Anita Gołębiewska	04-12-2024	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 9</b> Umiejętność przekazywania skomplikowanej informacji finansowej w przystępny sposób	Anita Gołębowska	04-12-2024	10:45	11:45	01:00
<b>4 z 9</b> Zasady dobrej komunikacji mailowej, telefonicznej i rozmów face to face	Anita Gołębowska	04-12-2024	11:45	12:45	01:00
<b>5 z 9</b> Lunch	Anita Gołębowska	04-12-2024	12:45	13:15	00:30
<b>6 z 9</b> Podstawy budowania relacji biznesowych opartych na zaufaniu	Anita Gołębowska	04-12-2024	13:15	14:15	01:00
<b>7 z 9</b> Techniki mediacji i negocjacji, umiejętność asertywnej komunikacji	Anita Gołębowska	04-12-2024	14:15	15:45	01:30
<b>8 z 9</b> Współpraca z klientem korporacyjnym, osobami na wyższych stanowiskach	Anita Gołębowska	04-12-2024	15:45	16:45	01:00
<b>9 z 9</b> Walidacja - Test końcowy	-	04-12-2024	16:45	17:00	00:15

## Cennik

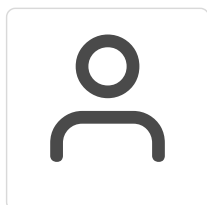
### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	922,50 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	750,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	115,31 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,75 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anita Gołębiewska

księgowa i liderka z ponad 20-letnim doświadczeniem, które zdobywała prowadząc księgowość międzynarodowych korporacji oraz rekrutując i zarządzając zespołami kilkudziesięcioosobowymi księgowości. Stworzyła Ogólnopolską Sieć Certyfikowanych Biur Rachunkowych. Była odpowiedzialna za nadzór operacyjny, współpracę ze strategicznymi partnerami oraz dynamiczny rozwój sieci OSCBR, zrzeszającej już ponad 3000 biur rachunkowych w całym kraju. Dzisiaj właścicielka Hive Tax Sp. z o.o. oraz Hive Business School Sp. z o.o. spółek działających w synergii, edukacja dla księgowych i profesjonalne usługi księgowe dla biznesu. Pomysłodawczyni i autorka programów edukacyjnych – Ogólnopolskich Cyfrowych Rewolucji Księgowych oraz „Bądź Gotowy na KSeF” pod patronatem honorowym Ministerstwa Finansów. Uważa, że kluczem do sukcesu każdego lidera jest przywództwo – jest mentorką w Sieci Przedsiębiorczych Kobiet, Członkinią Rady Programowej w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Administracji oraz Niezależną Licencjonowaną Trenerką i Mówcą Motywacyjnym John Maxwell Team.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Metody szkoleniowe:

Wykłady interaktywne

Studia przypadków (case studies)

Warsztaty praktyczne

Ćwiczenia grupowe

Dyskusje i sesje Q&A

## Adres

ul. Jutrzenki 139

02-231 Warszawa

woj. mazowieckie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Justyna Ratajczak**

**E-mail** [justyna@startupacademy.pl](mailto:justyna@startupacademy.pl)

**Telefon** (+48) 504 394 734