



Skuteczna komunikacja z klientem - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2024/10/29/161638/2386750

2 975,00 PLN brutto

2 975,00 PLN netto

123,96 PLN brutto/h

123,96 PLN netto/h

KORYCKI &
GRACZYK
CONSULTING
GROUP SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 09.12.2024 do 11.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ol style="list-style-type: none">1. Przedstawiciele handlowi2. Specjaliści ds. obsługi klienta3. Konsultanci4. Menadżerowie produktu5. Pracownicy działu reklamacji6. Pracownicy salonów sprzedaży7. Doradcy klienta w bankach i instytucjach finansowych8. Pracownicy sektora usług (np. hotelarstwo, gastronomia)9. Przedsiębiorcy i właściciele małych firm
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	08-12-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia "Skuteczna komunikacja z klientem" jest rozwijanie umiejętności interpersonalnych uczestników, tak aby mogli oni budować pozytywne i efektywne relacje z klientami. Szkolenie ma na celu nauczyć, jak słuchać i odpowiadać na potrzeby klientów w sposób, który jest zarówno profesjonalny, jak i empatyczny, zapewniając przy tym wysoką jakość obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie skutecznej komunikacji, wskazując na jej kluczowe elementy i znaczenie w relacjach z klientami.	Omawia teorie i modele komunikacji interpersonalnej, pokazując, jak mogą one zostać zastosowane w praktyce biznesowej.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje różne typy klientów oraz strategie dostosowania komunikacji do ich indywidualnych potrzeb i oczekiwań.	Test teoretyczny
Stosuje techniki aktywnego słuchania w celu zrozumienia potrzeb i oczekiwań klientów.	Stosuje strategie skutecznego rozwiązywania problemów i negocjacji, mające na celu znalezienie satysfakcjonujących rozwiązań dla obu stron.	Test teoretyczny
	Stosuje zdobyte wiedze teoretyczną na temat komunikacji niewerbalnej do budowania pozytywnego pierwszego wrażenia i utrzymania profesjonalnego wizerunku.	Test teoretyczny
Definiuje i omawia znaczenie empatii i szacunku w budowaniu trwałych relacji z klientami.	Charakteryzuje role i odpowiedzialności w zespole, podkreślając znaczenie efektywnej komunikacji wewnętrznej dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta.	Test teoretyczny
	Stosuje umiejętności komunikacyjne do efektywnego zarządzania emocjami – własnymi i klientów – w trudnych sytuacjach.	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

Dzień 1: Podstawy skutecznej komunikacji

1. Wprowadzenie i cele szkolenia - chat

- Przedstawienie celów szkolenia
- Ice-breaker i integracja grupy

2. Teoria komunikacji - chat

- Definicja skutecznej komunikacji
- Elementy procesu komunikacyjnego

3. Typy klientów i ich potrzeby - chat

- Charakteryzowanie różnych typów klientów
- Dostosowywanie strategii komunikacji

4. Techniki aktywnego słuchania - ćwiczenia

- Praktyczne ćwiczenia z aktywnego słuchania
- Analiza przypadków

Dzień 2: Rozwiązywanie problemów i negocjacje

1. Skuteczne rozwiązywanie problemów - chat

- Teorie i techniki rozwiązywania problemów
- Ćwiczenia praktyczne

2. Techniki negocjacyjne - ćwiczenia

- Podstawy negocjacji
- Symulacje i role-play

3. Komunikacja niewerbalna - chat

- Znaczenie mowy ciała i tonu głosu
- Warsztaty i ćwiczenia praktyczne

4. Zarządzanie trudnymi sytuacjami - chat

- Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami
- Analiza przypadków

Dzień 3: Kompetencje społeczne i zakończenie

1. Empatia i szacunek w komunikacji - chat

- Rola empatii w budowaniu relacji
- Ćwiczenia i dyskusje

2. Efektywna komunikacja w zespole - ćwiczenia

- Budowanie zespołu poprzez komunikację
- Gry i ćwiczenia zespołowe

3. Przygotowanie do rzeczywistych wyzwań - ćwiczenia

- Planowanie dalszego rozwoju i aplikacji umiejętności
- Setting celów indywidualnych i grupowych

4. Podsumowanie i feedback - chat

- Prezentacje uczestników
- Zbieranie opinii i zamknięcie szkolenia

5. Test

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

W ciągu dnia zostały uwzględnione 2 przerwy po 30 minut które nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Wprowadzenie i cele szkolenia - chat	Marta Schneider	09-12-2024	08:00	09:30	01:30
2 z 19 Teoria komunikacji - chat	Marta Schneider	09-12-2024	09:30	11:00	01:30
3 z 19 Przerwa	Marta Schneider	09-12-2024	11:00	11:30	00:30
4 z 19 Typy klientów i ich potrzeby - chat	Marta Schneider	09-12-2024	11:30	13:00	01:30
5 z 19 Przerwa	Marta Schneider	09-12-2024	13:00	13:30	00:30
6 z 19 Techniki aktywnego słuchania - ćwiczenia	Marta Schneider	09-12-2024	13:30	15:45	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 19 Skuteczne rozwiązywanie problemów - chat	Marta Schneider	10-12-2024	08:00	09:30	01:30
8 z 19 Techniki negocjacyjne - ćwiczenia	Marta Schneider	10-12-2024	09:30	11:00	01:30
9 z 19 Przerwa	Marta Schneider	10-12-2024	11:00	11:30	00:30
10 z 19 Komunikacja niewerbalna - chat	Marta Schneider	10-12-2024	11:30	13:00	01:30
11 z 19 Przerwa	Marta Schneider	10-12-2024	13:00	13:30	00:30
12 z 19 Zarządzanie trudnymi sytuacjami - chat	Marta Schneider	10-12-2024	13:30	15:45	02:15
13 z 19 Empatia i szacunek w komunikacji - chat	Marta Schneider	11-12-2024	08:00	09:30	01:30
14 z 19 Efektywna komunikacja w zespole - ćwiczenia	Marta Schneider	11-12-2024	09:30	11:00	01:30
15 z 19 Przerwa	Marta Schneider	11-12-2024	11:00	11:30	00:30
16 z 19 Przygotowanie do rzeczywistych wyzwań - ćwiczenia	Marta Schneider	11-12-2024	11:30	13:00	01:30
17 z 19 Przerwa	Marta Schneider	11-12-2024	13:00	13:30	00:30
18 z 19 Podsumowanie i feedback - chat	Marta Schneider	11-12-2024	13:30	14:45	01:15
19 z 19 Test	-	11-12-2024	14:45	15:45	01:00

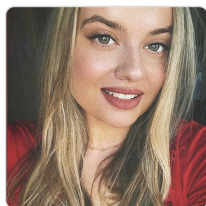
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 975,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 975,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,96 PLN
Koszt osobogodziny netto	123,96 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Schneider

Marta Schneider – trenerka specjalizująca się w kompetencjach interpersonalnych i komunikacyjnych. W ciągu ostatnich trzech lat zdobyła bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu budowania zespołu i pracy zespołowej, efektywnego poszukiwania pracy w środowisku cyfrowym oraz efektywnej komunikacji skierowanych do właścicieli i pracowników MMŚP oraz osób

dorosłych nieprowadzących działalności gospodarczej dla subregionu konińskiego.

Współpracując z Ośrodkami Pomocy Społecznej, Marta prowadziła wywiady środowiskowe, tworzyła analizy i indywidualne plany pomocy, wspierając klientów w rozwijaniu kompetencji zawodowych. Przepracowała 300 godzin w lokalnych środowiskach, co umożliwiło jej dogłębne poznanie społeczności i podejmowanie szybkich decyzji dla dobrostanu klientów.

Wiedzę specjalistyczną zdobywała na wydziale socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu na kierunku praca socjalna. Na trzecim roku studiów otrzymała stypendium rektora jako osoba, która uzyskała najwyższą średnią na roku

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszystkie materiały zostaną wysłane do uczestników przed szkolenie na maila.

Na materiały składają się:

1. Prezentacja
2. Skrypt szkoleniowy
3. Materiały wideo

Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia dopiero po pozytywnym wyniku testu sprawdzającego wiedzę, który odbędzie się na ostatnich zajęciach. Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest pozytywny wynik testu końcowego oraz frekwencja na minimalnym poziomie 80%.

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna - Microsoft Teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, kamera, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



Wojciech Graczyk

E-mail wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl

Telefon (+48) 698 291 420