



## Szkolenie: Techniki skutecznej obsługi klienta. Budowanie wizerunku organizacji przez pracowników.

Numer usługi 2024/11/13/148637/2410474

1 100,00 PLN brutto

1 100,00 PLN netto

183,33 PLN brutto/h

183,33 PLN netto/h

INSTYTUT  
ROZWOJU SEB-  
TEAM Piotr  
Jaworski



📍 Elbląg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 17.02.2025 do 17.02.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>Pracownicy działu obsługi klienta</b> Osoby odpowiedzialne za codzienny kontakt z klientami, zarówno bezpośredni, jak i pośredni (telefoniczny, e-mailowy, online).</li><li><b>Pracownicy działu sprzedaży i marketingu</b> Pracownicy mający bezpośredni lub pośredni kontakt z klientami na etapie przedsprzedażowym i posprzedażowym.</li><li><b>Kadra menedżerska odpowiedzialna za obsługę klienta i PR</b> Menedżerowie odpowiedzialni za utrzymanie wysokich standardów obsługi klienta oraz za budowanie wizerunku firmy.</li><li><b>Pracownicy obsługujący komunikację w mediach społecznościowych</b> Osoby odpowiedzialne za interakcje z klientami online.</li></ol>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	4
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-02-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	6
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności skutecznej i profesjonalnej obsługi klienta oraz wzmocnienie pozytywnego wizerunku organizacji poprzez podniesienie kompetencji pracowników w obszarach komunikacji, budowania relacji, rozwiązywania trudnych sytuacji i utrzymywania standardów obsługi klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia kluczowe zasady profesjonalnej obsługi klienta oraz różne typy komunikacji (bezpośrednia, telefoniczna, online).	Uczestnik potrafi wskazać różnice między formami kontaktu z klientami oraz zidentyfikować właściwe techniki komunikacji w zależności od typu interakcji.	Test teoretyczny
Charakteryzuje standardy obsługi klienta i ich wpływ na wizerunek organizacji.	Uczestnik wyjaśnia, jak stosowanie określonych standardów wpływa na postrzeganie firmy przez klientów oraz jak buduje zaufanie.	Test teoretyczny
Kontroluje proces rozwiązywania problemów i konfliktów z klientami, stosując odpowiednie techniki mediacji i negocjacji.	Uczestnik opracowuje scenariusze rozwiązywania trudnych sytuacji oraz kontroluje, aby konflikty były rozwiązywane zgodnie z ustalonymi procedurami.	Test teoretyczny
Projektuje działania mające na celu budowanie długoterminowych relacji z klientami.	Uczestnik planuje i przedstawia strategie wzmacniające lojalność klienta, z uwzględnieniem personalizacji kontaktu i obsługi posprzedażowej.	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

## Program szkolenia:

### 1. Wprowadzenie do szkolenia i celów

- Omówienie celu szkolenia: rozwój umiejętności profesjonalnej obsługi klienta i budowanie pozytywnego wizerunku organizacji przez pracowników.
- Wprowadzenie do kluczowych pojęć: obsługa klienta, wizerunek organizacji, doświadczenie klienta.

### 2. Zasady profesjonalnej obsługi klienta

- Kluczowe elementy profesjonalnej obsługi klienta: empatia, aktywne słuchanie, komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Techniki tworzenia pozytywnego pierwszego wrażenia.
- Znaczenie postawy proaktywnej w obsłudze klienta.

### 3. Standardy obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim i pośrednim

- Obsługa klienta w różnych kanałach: kontakt twarzą w twarz, telefon, e-mail, media społecznościowe, chat online.
- Rola jednolitych standardów w budowaniu spójnego wizerunku marki.
- Dostosowanie komunikacji do specyfiki kanału i klienta.

### 4. Obsługa przed- i posprzedażowa

- Rola obsługi przedsprzedażowej w budowaniu relacji z klientem.
- Obsługa posprzedażowa jako klucz do lojalności klienta: strategie i techniki budowania długofalowych relacji.
- Rozwiązywanie problemów i reklamacji jako szansa na budowanie zaufania.

### 5. Typologia klientów i dostosowanie obsługi

- Rozpoznawanie różnych typów osobowości klientów (np. analityczni, emocjonalni, decyzyjni).
- Dopasowanie technik komunikacji i obsługi do indywidualnych potrzeb klientów.
- Przykłady i symulacje kontaktów z różnymi typami klientów.

### 6. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta

- Analiza czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na trudności w obsłudze klienta.
- Techniki radzenia sobie ze stresem w pracy z klientami.
- Strategie skutecznego rozwiązywania konfliktów i trudnych sytuacji.

### 7. Budowanie wizerunku organizacji przez obsługę klienta

- Rola pracownika w budowaniu wizerunku organizacji.
- Zasady spójnej komunikacji i jej wpływ na postrzeganie marki.
- Znaczenie etyki i transparentności w kontaktach z klientami.

### 8. Budowanie relacji z klientami

- Narzędzia i techniki budowania długoterminowych relacji.
- Znaczenie personalizacji w obsłudze klienta.
- Korzyści wynikające z utrzymywania pozytywnych relacji z klientami.

### 9. Podsumowanie i wnioski

- Omówienie kluczowych wniosków ze szkolenia.
- Dyskusja i wymiana doświadczeń uczestników.
- Plan wdrożenia zdobytych umiejętności w praktyce zawodowej.

# 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	1 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	183,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	183,33 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Edyta Jaworska

Doświadczony trener z zakresu negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, certyfikowany trener DISC, Coach, ICF. Doświadczenie zawodowe zdobyła podczas pracy w korporacji na stanowisku szefa oddziałów, kierownika zespołów sprzedaży, zarządzania firmą, która aktywnie pozyskuje do współpracy partnerów biznesowych. Trener posiada bogate doświadczenie trenerskie- ponad 1000 h przeprowadzonych szkoleń i ponad 750 h coachingu.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**W ramach szkolenia zapewniamy:** materiały szkoleniowe, wykwalifikowaną kadrę trenerską. Każdy uczestnik szkolenia otrzyma imienny certyfikat ukończenia szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest założenia konta na BUR i zapisanie się na usługę.

### Informacje dodatkowe

Dysponujemy wykwalifikowaną kadrą trenerską, posiadającą doświadczenie i kwalifikacje zawodowe do realizacji projektów szkoleniowych z różnorodnych zakresów. Ponadto wspieramy w organizacji szkoleń, eventów, konferencji, identyfikujemy możliwości pozyskania środków zewnętrznych.

Istnieje możliwość organizacji szkolenia dedykowanego, w miejscu i czasie wskazanym przez Państwa. W razie zainteresowania ofertą indywidualną, prosimy o kontakt.

Szkolenie trwa 6 godzin zegarowych z uwzględnieniem czasu na przerwy.

## Adres

ul. Pułkownika Stanisława Dąbka 140/2-3  
82-300 Elbląg  
woj. warmińsko-mazurskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Magdalena Wielgosz**

**E-mail** [szkolenia@seb-team.pl](mailto:szkolenia@seb-team.pl)

**Telefon** (+48) 661 991 681