



Grupa Szkoleniowa  
SOLBERG Sp. z o.o.



## Szkolenie - Obsługa Klienta oraz budowanie relacji i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

Numer usługi 2024/11/22/159753/2426841

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 04.07.2025 do 04.07.2025

1 217,70 PLN brutto

990,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie polecane jest osobom osobom będącym zarówno w bezpośrednim jak i telefonicznym kontakcie z klientem, pracownikom działów obsługi klienta, osobom odpowiedzialnym za obsługę procesu reklamacyjnego; wszystkim, którzy w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek firmy.  Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu: <ul style="list-style-type: none"><li>• Małopolski Pociąg do Kariery – sezon 1</li><li>• Nowy start w Małopolsce z EURESem</li><li>• Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe</li><li>• Kierunek - Rozwój</li><li>• Działanie 5.11 Kształcenie Ustawiczne</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	8
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	27-06-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	11
<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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta, recepcjonisty, sekretarki, przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży i innych zawodów związanych z obsługą Klienta

lub uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznej obsługi Klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę z zakresu obsługi klienta, radzenia sobie w trudnych sytuacjach, wyróżnia kluczowe kompetencje i strategię pracy na stanowisku związanych z kontaktem z klientem.	Definiuje standardy obsługi klienta (kontakt osobisty, telefoniczny, elektroniczny),	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje typologię klienta i dostosować do niego wybrany model obsługi klienta, potrafi skutecznie radzić sobie z trudnymi sytuacjami i obiekcjami klientów, określa modele obsługi klienta, potrafi kontrolować emocje, potrafi radzić sobie w sytuacjach trudnych i stresujących, potrafi nawiązywać pozytywne relacje z klientem oraz zachować postawę asertywną.	Potrafi określić typologię klienta, definiuje postawę asertywną	Test teoretyczny
Rozróżnia na czym polega praca na stanowisku związanych z obsługą klienta, potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Definiuje jakie są główne obszary występowania obiekcji oraz wybrane metody radzenia sobie z obiekcjami.	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

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

# Program

Czas trwania warsztatu to 1 dzień szkoleniowy.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych.

Usługa trwa:

- 10 h dydaktycznych x 45 minut

- 30 minut przerwy

- 2 x 10 min test wiedzy- walidacja

Przerwy nie są wliczone są w czas trwania usługi.

---

## PROGRAM SZKOLENIA

---

### PRETEST

#### MODUŁ 1 :

##### 1. PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA

Obsługa Klienta oparta na standardach firmowych i osobistych

Profesjonalna obsługa – czego naprawdę oczekuje Klient?

Sztuka kreowania wizerunku w kontaktach z Klientem.

Firma to również ja – postawa pracownika oparta na konsekwencji i odpowiedzialności.

Obsługa Klienta przez telefon vs obsługa Klienta stacjonarnego - zasady

#### MODUŁ 2 :

##### 2. TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW

Typologia Klienta, jak lepiej zrozumieć Klienta?

Budowanie pozytywnych relacji z Klientem.

Zachowania wzbudzające zaufanie Klienta, jak zrobić dobre pierwsze wrażenie?

Typowe błędy w kontaktach z Klientem.

#### MODUŁ 3 :

##### 3. PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH

Zrozumieć Klienta – postawa pro-Kliencka.

Zarządzanie informacją od Klientów- optymalne rozwiązania.

#### MODUŁ 4 :

#### 4. PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Aktywne słuchanie – klucz do zdobycia zaufania Klienta.

Sztuka stosowania pozytywnych zwrotów – czego unikać

Trening języka korzyści i nawiązywania do sfery emocjonalnej Klienta.

Odpowiednie pytania gwarancją powodzenia w rozmowie z Klientem.

Znaczenie informacji zwrotnej.

Reguły i zasady profesjonalnego wykorzystywania komunikacji niewerbalnej.

Rozpoznawanie własnych emocji i reakcji w kontekście obsługi Klienta.

#### MODUŁ 5 :

#### 5. TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA

Indywidualne postawy w sytuacjach konfliktowych.

Obiekcje, skargi i uwagi Klientów – jak na nie optymalnie odpowiedzieć?

#### MODUŁ 6 :

#### 6. POSTAWA ASERTYWNA

Stawianie granic.

#### POSTTEST

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> WALIDACJA - PRETEST - test online	-	04-07-2025	07:50	08:00	00:10
<b>2 z 9</b> PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA	Artur Płonka	04-07-2025	08:00	09:30	01:30
<b>3 z 9</b> Przerwa	Artur Płonka	04-07-2025	09:30	09:40	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 9 TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW / PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH	Artur Płonka	04-07-2025	09:40	11:55	02:15
5 z 9 Przerwa	Artur Płonka	04-07-2025	11:55	12:20	00:25
6 z 9 PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ	Artur Płonka	04-07-2025	12:20	14:35	02:15
7 z 9 Przerwa	Artur Płonka	04-07-2025	14:35	14:45	00:10
8 z 9 TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA / POSTAWA ASERTYWNA	Artur Płonka	04-07-2025	14:45	16:15	01:30
9 z 9 WALIDACJA - POSTTEST - test online	-	04-07-2025	16:15	16:25	00:10

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 217,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Artur Płonka

Certyfikowany konsultant EXTENDED DISC.

Przez wiele lat zdobywał szerokie kompetencje zawodowe w zakresie zarządzania projektami, sprzedaży, zarządzania oraz negocjacji.

Doświadczenie w zakresie zarządzania projektami, sprzedaży i zarządzania podwładnymi budował współpracując z takimi firmami jak Pepco, ZM Legmet, Cermag, CCC czy Intermoda Fashion.

Od 2000 roku specjalizuje się w szkoleniach związanych zarówno z procesami projektowymi, sprzedażowymi jak i zarządczymi.

Posiada 20 – letnie doświadczenie handlowe, które praktykuje również aktualnie jak i 15 letnie doświadczenie w zakresie zarządzania zespołami.

Wykładowca w Wyższej Szkole bankowej w Opolu i we Wrocławiu w zakresie radzenia sobie z konfliktami.

Jest stałym panelistą w corocznym evencie rozwojowym EVOLUCJA.

Dzięki ukończeniu studiów na wydziale mechanicznym jest równorzędnym partnerem w rozmowach z klientami z branży technicznej i produkcyjnej.

Rozumiejąc zasady działania firm produkcyjnych i handlowych, potrafi doskonale dostosować narzędzia szkoleniowe do specyfiki działalności swoich klientów.

Prowadził projekty szkoleniowe związane z kierowaniem zespołem produkcji oraz współpracy międzydziałowej.

W trakcie dotychczasowych działań szkoleniowych bardzo często współpracuje z firmami realizując kompleksowe działania szkoleniowe i doradcze w zakresie umiejętności miękkich na poszczególnych płaszczyznach działania firmy.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej po zakończonym szkoleniu wysłane mailem w postaci ebooka.

### Informacje dodatkowe

**Szkolenia dofinansowane są zwolnione z podatku VAT. ZWOLNIENIE Z VAT przysługuje firmom, gdy: \*** jest w całości finansowane ze środków publicznych w myśl ustawy o finansach publicznych. Zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r. poz. 1221 ze zm.) powyższa usługa szkoleniowa może zostać zwolniona z naliczenia podatku VAT.

\*\* jest w co najmniej 70% finansowane ze środków publicznych , zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r.w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015 r. poz. 736 ze zm.)

FIRMY/ OSOBY NIE KORZYSTAJĄCE Z DOFINANSOWANIA OBJĘTE SĄ STAWKĄ VAT 23 %

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu:

- Małopolski Pociąg do Kariery – sezon 1

- Nowy start w Małopolsce z EURESem
- Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
- Kierunek - Rozwój
- Działanie 5.11 Kształcenie Ustawiczne

## Warunki techniczne

Forma zdalna usługi. Szkolenie odbywa się za pomocą platformy szkoleniowej

MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE:

Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy)

2GB pamięci RAM (zalecane 4GB)

System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja)

Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)

Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości HD)

Kamera, mikrofon i głośniki lub słuchawki.

Nie jest wymagana instalacja oprogramowania ani umiejętności informatyczne, aby dołączyć do szkolenia. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska oraz adresu email w oknie logowania.

Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg. harmonogramu szkolenia.

Prędkość połączenia można zweryfikować pod adresem: <https://www.speedtest.pl/>

Szkolenie będzie rejestrowane/ nagrywane w celu umożliwienia monitoringu i kontroli przez instytucję nadzorującą realizację usług z dofinansowaniem.

Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku w wyżej wymienionych celach

## Kontakt



**Marzena Mrukwa**

**E-mail** [biuro@solberg-szkolenia.pl](mailto:biuro@solberg-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 33 3003 145