



4GROW Sp. z o.o.



## Profesjonalna Obsługa Klienta - szkolenie

Numer usługi 2024/12/17/140920/2468082

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 31.03.2025 do 01.04.2025

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

122,23 PLN brutto/h

99,38 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Edukacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Do udziału w szkoleniu zapraszamy: <ul style="list-style-type: none"><li>• sprzedawców,</li><li>• handlowców,</li><li>• pracowników BOK, helpdesk i call center,</li><li>• urzędników mających kontakt z interesantem,</li><li>• pracowników recepcji,</li><li>• pracowników gastronomii,</li><li>• właścicieli małych biznesów usługowych i handlowych.</li></ul> W usłudze mogą uczestniczyć również osoby z innych projektów
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa "Profesjonalna obsługa klienta" przygotowuje do budowania pozytywnej relacji z Klientem i zadbania o jego potrzeby, a także do zrozumienia go na wielu płaszczyznach i komunikowania się nim w sposób asertywny.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje potrzeby swoich klientów.	Uczestnik charakteryzuje różne potrzeby klientów na podstawie przykładów.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje typy zachowań klientów i dostosowuje do nich sposób rozmowy.	Uczestnik demonstruje dostosowanie sposobu rozmowy do różnych typów zachowań klientów w praktycznych ćwiczeniach.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zachowuje się profesjonalnie w trudnych sytuacjach, dbając o pozytywny wizerunek firmy.	Uczestnik identyfikuje trudne sytuacje w obsłudze klienta i opisuje profesjonalne sposoby radzenia sobie z nimi.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych

## 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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Program szkolenia Profesjonalna Obsługa Klienta

## DZIEŃ 1

### 1. Profesjonalna obsługa klienta – najnowsze trendy w Customer Experience

- Aktualne **standardy i trendy** w obsłudze klienta
- Wyznaczniki najwyższej jakości obsługi klienta
- **Customer Experience** – jak robić to dobrze **10 przykazań** kultury obsługi klienta wg **Tony’ego Hsieha**
- Co zrobić, żeby klienci mieli poczucie, że rozmawiają z profesjonalistą

### 2. Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji

- Współczesny **klient – trendy, potrzeby, zachowania**
- Decyzja o zakupie – **czym kieruje się klient**
- Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem
- Indywidualne podejście na masową skalę – jak to osiągnąć
- **6 sposobów wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta (wg. D. Carnegie)**
- Obsługa klienta z **Efektom „wow!”** – skuteczne metody

### 3. Obsługa klienta - strategia dopasowania do typu osobowości

- Szybka ocena **typu osobowości** klienta (wg. **Carla G. Junga**)
- Czego oczekuje od Ciebie dany typ klienta
- Nawiązanie nici porozumienia z każdym typem osobowości
- Jak zmienia się zachowanie każdego z typów pod wpływem stresu - „zły dzień” klienta

### 4. Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym

- Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy
- **Moc aktywnego słuchania** – jak uniknąć błędów komunikacyjnych:
  - Jak **słuchać** – by wychwycić to, co najważniejsze i odpowiednio dopasować rozwiązanie do potrzeb klienta
  - Pytania na poszczególnych etapach rozmowy
  - Skuteczna parafraza
  - Posumowanie rozmowy – jak zrobić „ostatnie” dobre wrażenie
- **Ukryte Poziomy Komunikatow™** – jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje
- Moc słów – obsługa klienta przez pryzmat neurolingwistyki
  - Jak **wyrażać troskę i dbałość o klienta**
  - Jak **budować własny autorytet**
  - Jakich słów użyć, a jakich lepiej unikać
  - **Język pozytywny i rama rozwiązania**
- **Język korzyści** - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu
- Tajemnica **‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon**
- **Obsługa klienta mailowa** - jak to robić profesjonalnie?

## DZIEŃ 2

### 5. Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach

- **Rozpoznawanie** jawnego i utajonego **zastrzeżenia**
- Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta
- Obsługa klienta na „nie” - **techniki zarządzania obiekcjami**:
  - Sprostowanie bezpośrednie
  - Sprostowanie pośrednie
  - Kompensacja
  - Bumerang
  - 4U™
- Co zrobić, gdy klient:
  - Jest roszczeniowy i wywiera presję
  - Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka
  - Jest arogancki, wywyższa się
  - Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa
  - Manipuluje
  - Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań

## 6. Asertywność a obsługa klienta

- Wyznaczanie granic i asertywna odpowiedź na atak – **technika stopniowania reakcji**
- **Jak powiedzieć „nie”**, zachowując przy tym dobre relacje:
  - Technika Zdartej Płyty
  - Techniki Alternatywy™
  - Techniki Zawiszy™

## 7. Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach

- Spirala emocji – jak **opanować emocje klienta i własne**
- **Empatia** w obsłudze klienta – jak zmniejszyć poziom napięcia w rozmowie i skierować ją w stronę rozwiązania
- **Reklamacja** – „formuła prezentu” w 8 krokach (**Barlow J., Møller K.**)
- **Przekazywanie niekorzystnych dla klienta informacji**
- **Techniki na obniżenie stresu i zwiększenie odporności na stres**

Czas trwania:

Szkolenie trwa 16 godzin zegarowych. (2 dni).

Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na certyfikacie.

Więcej o programie na stronie szkolenia: <https://4grow.pl/szkolenia/obsługa-klienta>

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 15</b> Profesjonalna obsługa klienta – najnowsze trendy w Customer Experience	Agnieszka Wąsik	31-03-2025	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 15</b> Przerwa kawowa	Agnieszka Wąsik	31-03-2025	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 15</b> Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji	Agnieszka Wąsik	31-03-2025	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 15</b> Lunch	Agnieszka Wąsik	31-03-2025	12:15	13:00	00:45
<b>5 z 15</b> Obsługa klienta - strategia dopasowania do typu osobowości	Agnieszka Wąsik	31-03-2025	13:00	14:45	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 15 Przerwa kawowa	Agnieszka Wąsik	31-03-2025	14:45	15:00	00:15
7 z 15 Skuteczna komunikacja – jak zrozumieć klienta i zostać zrozumianym	Agnieszka Wąsik	31-03-2025	15:00	17:00	02:00
8 z 15 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	09:00	10:30	01:30
9 z 15 Przerwa kawowa	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	10:30	10:45	00:15
10 z 15 Obsługa „trudnego klienta” – jak zjednać sobie klienta w trudnych sytuacjach - ciąg dalszy	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	10:45	12:15	01:30
11 z 15 Lunch	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	12:15	13:00	00:45
12 z 15 Asertywność a obsługa klienta	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	13:00	14:45	01:45
13 z 15 Przerwa kawowa	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	14:45	15:00	00:15
14 z 15 Obsługa klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	15:00	16:00	01:00
15 z 15 Walidacja	Agnieszka Wąsik	01-04-2025	16:00	17:00	01:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	122,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,38 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Agnieszka Wąsik

Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy w z biznesem, również w środowisku międzynarodowym:

7 lat doświadczenia zawodowego w środowisku międzynarodowym na samodzielnych stanowiskach: Trenera, Training Managera, Head of Training – szefa działu szkoleń CEE&ME w firmie Pandora.

Stworzyła program dla liderów dla marki Pandora oraz Douglas - Akademia Lidera oraz Program rozwoju Talentów Lidera.

Tworzyła oraz prowadziła programy szkoleniowe oraz warsztaty z zakresu leadershipu, szeroko rozumianych umiejętności miękkich, wdrażania innowacyjnych rozwiązań, budowania kultury organizacyjnej oraz wdrażania rozwiązań w warunkach kryzysu.

Prowadziła warsztaty z zarządzania międzypokoleniowego oraz komunikacji międzypokoleniowej dla marki Douglas.

Pełniąc również rolę HR Business Partner dla marki Douglas wspierała procesy rekrutacyjne oraz rozwojowe dla menedżerów regionalnych oraz dyrektorów placówek. Współtworzyła oraz wdrażała program rozwojowy Development Center dla menedżerów oraz dyrektorów marki Douglas.

Specjalizuje się w prowadzeniu warsztatów z komunikacji bez przemocy (NVC).

Prowadziła zajęcia dla trenerów oraz coachów w ramach Akademii Trenerów i Coachów Grupy TROP – wspierałam proces edukacji oraz rozwoju przyszłych trenerów i coachów. Prowadziłam treningi interpersonalne – TBR jako trener Grupy TROP.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie drukowanej z ćwiczeniami oraz opisem omawianych zagadnień oraz dodatkowe hand-outy. Dodatkowo każdy uczestnik otrzyma również dostęp do platformy online z materiałami w formie plików do druku, wszystkich ćwiczeń, prezentacji ze szkolenia oraz spisu polecanej literatury.

## Informacje dodatkowe

### Co jeszcze dostaniesz EXTRA do szkolenia?

- **Ty i trener**

W ciągu roku od szkolenia zarządzanie sobą w czasie dajemy Ci 90 min indywidualnego treningu - sam na sam z trenerem, twarzą w twarz na spotkaniu u nas w biurze!

- **Bez limitu godzin - kontakt telefoniczny z trenerem**

- **Troskę o Twoje potrzeby przed szkoleniem**

Trener kontaktuje się z Tobą do 2 dni po zgłoszeniu, by poznać Twoje potrzeby (czyli co jest dla Uczestnika problemem, wyzwaniem, trudnością w temacie szkolenia) i kontekst zawodowy.

- **Wygodne fotele :)**

Postanowiliśmy stworzyć w Warszawie, w naszym biurze własną salę szkoleniową, z najwyższym poziomem wygody dla Uczestnika.

\* Szkolenia w 90% odbywają się w sali 4GROW .

- więcej informacji: <https://4grow.pl/szkolenia/obsługa-klienta>

## Adres

al. Aleja "Solidarności" 155/37

00-877 Warszawa

woj. mazowieckie

Komunikacja miejska

Przystanek Wola-Ratusz

Tramwaje: 10, 13, 15, 20, 23, 26

Autobusy: 190, 520, 157

Metro:

Ratusz Arsenał (6 min komunikacją miejską)

Rondo Daszyńskiego (10 min: komunikacja miejska + spacer)

Rondo ONZ (8 min komunikacją miejską)

Dworce kolejowe (12 min komunikacją miejską):

Warszawa Centralna

Warszawa Śródmieście WKD

Warszawa Ochota

Możliwość parkowania

W okolicy al. Solidarności poza parkingami przy ulicy można zostawiać samochody dodatkowo na parkingach prywatnych, na przykład przy ul. Żytniej 20 znajduje się płatny parking. Z miejsc parkingowych, w miarę dostępności, można też skorzystać w Hotelu Ibis Warszawa Centrum, położonym ok. 200 m od naszej sali (60 zł za dobę).

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

- Wi-fi

## Kontakt



**Anna Łukasiewicz**

**E-mail** [ania.lukasiewicz@4grow.pl](mailto:ania.lukasiewicz@4grow.pl)

**Telefon** (+48) 531 314 431