



## Profesjonalna obsługa trudnego klienta - 14 godzin

Numer usługi 2025/01/09/8389/2493272

2 730,00 PLN brutto

2 730,00 PLN netto

195,00 PLN brutto/h

195,00 PLN netto/h

SNK Szkolenia

Językowe i

Biznesowe

Katarzyna

Ludzińska



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 23.06.2025 do 24.06.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy wszystkich szczebli zawodowych.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	09-06-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa pn. "Profesjonalna obsługa trudnego klienta - 14 godzin" przygotowuje do wzrostu wiedzy i umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta oraz poprawy organizacji pracy własnej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wzrost wiedzy i umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta oraz poprawa organizacji pracy własnej.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ma podstawy wiedzy z zakresu profesjonalnej obsługi klienta</li> <li>- zna typologię klientów PEKA</li> <li>- umie reagować na zastrzeżenia i obiekcje klientów</li> <li>- korzysta z zasad komunikacji z klientami przez telefon</li> <li>- umie wyznaczać cele i priorytety</li> <li>- zna zasady planowania czynności zawodowych</li> </ul>	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia z opisem efektów uczenia się.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające, 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?**

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

Szkolenie **Profesjonalna obsługa trudnego klienta - 14 godzin** obejmuje 14 godzin dydaktycznych (1 godz. = 45minut).

Szkolenie skierowane jest do pracowników wszystkich szczebli zawodowych.

**Program:**

**I Dzień**

**Moduł 1 Podstawy wiedzy z zakresu profesjonalnej obsługi klienta**

- Jakie są kluczowe funkcje w profesjonalnej obsłudze klienta?
- Nawiązanie relacji z klientem

**Moduł 2 Typologia klientów PEKA**

- Wady i zalety każdego typu klienta

- Jak sobie radzić z każdym typem klienta?

### Moduł 3 Reagowanie na zastrzeżenia i obiekcje klientów

- Najczęściej pojawiające się zastrzeżenia - diagnoza
- Metody profesjonalnego reagowania (sztuka zadawania pytań)
- Scenki- ćwiczenia praktyczne

### II Dzień

### Moduł 4 Zasady komunikacji z klientami przez telefon

- Co robię nawykowo?
- Co pomaga a co jest zbędne?
- Rola ciszy vs komunikatów słownych w obsłudze klienta

### Moduł 5 Cele i priorytety

- Jakie są kryteria dobrze wyznaczonego celu?
- Techniki ustalania priorytetów w pracy zawodowej
- Pilność i ważność zadań- Metoda Eisenhauera

### Moduł 6 Zasady planowania czynności zawodowych

- Najczęstsze błędy planowania
- Jak radzić sobie z mechanizmem odwlekania?

# 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	2 730,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 730,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	195,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	195,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Katarzyna Ludzińska

Współzałożycielka SNK Szkolenia Językowe i Biznesowe; z wykształcenia psycholog społeczny, pedagog i trener biznesu. Jest licencjonowanym doradcą zawodowym (nr D/pup/2008/03), Liderem Klubu Pracy i Trenerem Zastępowania Agresji ART®. Szkoliła się m. in. u Roberta Diltsa („Modelowanie Czynników Sukcesu w Biznesie” i „Meta Przywództwo”). Ukończyła Akademię Coachingu na 2 poziomach. Jest Terapeutą Skoncentrowanym na Rozwiązaniach (terapia krótkoterminowa). Nieustannie podnosi swoje kwalifikacje w kierunku pracy z drugim człowiekiem, bo uważa, że rozwój jest fundamentem procesu pomagania innym. W pracy jako trener i coach towarzyszy jej motto: „traktuj innych tak, jak sam chciałbyś być traktowany”. Posiada doświadczenie w prowadzeniu treningów głównie z obszarów rozwoju osobistego i umiejętności interpersonalnych, a także kompetencji sprzedażowych i menedżerskich. Na swoim koncie ma przeprowadzonych ponad 10000 godz. szkoleń w różnych grupach docelowych. Specjalizuje się w tworzeniu i realizacji treningów wspomagających aktywizację zawodową młodzieży i osób dorosłych. W pracy indywidualnej (coachingi, indywidualne doradztwo zawodowe, terapia) z ludźmi kładzie szczególny nacisk na tworzenie przestrzeni dla potrzeb klienta oraz osiągnięcie przez nich wymiernych celów. Swoje umiejętności praktyczne przekazuje studentom od 15 lat współpracując z lubelskimi uczelniami wyższymi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały piśmienne (skrypt), teczka, długopis, notes, autorskie ćwiczenia i narzędzia do samopisu.

### Warunki uczestnictwa

Podpisanie umowy z SNK Szkolenia Językowe i Biznesowe Katarzyna Ludzińska, określającej warunki świadczenia usługi.

### Informacje dodatkowe

Uczestnicy szkolenia otrzymują materiały szkoleniowe w formie pliku pdf.

**Szkolenie dwudniowe - będzie odbywać się w godzinach 8:00-14:00 każdego dnia. Szczegółowy harmonogram zostanie opublikowany na tydzień przed rozpoczęciem szkolenia.**

**Istnieje możliwość organizacji szkolenia stacjonarnie na terenie Lublina, po wcześniejszym uzgodnieniu.**

## Warunki techniczne

**Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:**

a) platforma: aplikacja Zoom;

b) minimalne wymagania sprzętowe:

- komputer stacjonarny, laptop, tablet lub inne urządzenie mobilne;
- głośniki i mikrofon - wbudowane, wejście USB lub bezprzewodowe Bluetooth;
- kamera internetowa - wbudowana lub wejście USB;
- system operacyjny - macOS, Windows 10, Windows 8 lub 8.1, Windows 7, Ubuntu 12.04 lub wyższy;

c) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego:

- połączenie internetowe - szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G / LTE)

- przeglądarki:

- Windows: Internet Explorer 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+
- macOS: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+
- Linux: Firefox 27+, Chrome 30+

d) niezbędne oprogramowanie:

- materiały będą udostępnianymi w formatach: .pdf, .doc, .odt; do ich odczytania będą potrzebne programy - odpowiednio: Adobe Acrobat Reader, Microsoft Word lub OpenOffice lub LibreOffice.

## Kontakt



**Karolina Bat**

**E-mail** [info@szkolanakolach.pl](mailto:info@szkolanakolach.pl)

**Telefon** (+48) 532 524 885