



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji - 2 dniowe warsztaty szkoleniowe.

Numer usługi 2025/01/22/8282/2515822

1 955,70 PLN brutto
1 590,00 PLN netto
122,23 PLN brutto/h
99,38 PLN netto/h

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.06.2025 do 17.06.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	- Pracowników sektora publicznego (urzędów, instytucji państwowych, samorządów). - Pracowników sektora prywatnego (firm, przedsiębiorstw, korporacji). - Menedżerów i liderów zespołów odpowiedzialnych za budowanie współpracy w organizacji. - Specjalistów działów obsługi klienta, HR, administracji i innych funkcji wspierających. - Osób, które chcą poprawić swoje umiejętności interpersonalne i zwiększyć efektywność pracy w zespołach.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	15-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

1. Podniesienie umiejętności w zakresie obsługi klienta wewnętrznego:

Zrozumienie roli klienta wewnętrznego w organizacji.

Rozwinięcie umiejętności identyfikacji i spełniania oczekiwań klienta wewnętrznego.

2. Poprawa współpracy między działami i zespołami:

Budowanie kultury współpracy i wzajemnego wsparcia.

Zarządzanie relacjami i skuteczna komunikacja w organizacji.

3. Rozwój kompetencji interpersonalnych:

Efektywne radzenie sobie z konfliktami.

Motywowanie współpracowników i wzmacnianie ich z

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-	-	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

Dzień 1: Obsługa klienta wewnętrznego

1. Wprowadzenie do obsługi klienta wewnętrznego:

- Definicja klienta wewnętrznego i jego rola w organizacji.

- Korzyści z efektywnej obsługi klienta wewnętrznego dla całej organizacji.
- Analiza typowych problemów w relacjach między działami.

2. Komunikacja z klientem wewnętrznym:

- Zasady skutecznej komunikacji wewnętrznej.
- Rozpoznawanie i spełnianie oczekiwań klienta wewnętrznego.
- Rola empatii i aktywnego słuchania w budowaniu relacji.

3. Budowanie zaufania i zaangażowania:

- Techniki wzmacniania zaufania między współpracownikami.
- Znaczenie transparentności i uczciwości w relacjach wewnętrznych.
- Motywowanie zespołów do współpracy.

4. Case studies i warsztaty praktyczne:

- Analiza przykładów efektywnej obsługi klienta wewnętrznego.
- Ćwiczenia w zakresie komunikacji, rozwiązywania problemów i budowania relacji.

Dzień 2: Budowanie współpracy w organizacji

1. Wprowadzenie do współpracy organizacyjnej:

- Znaczenie synergii w zespołach.
- Współpraca międzydziałowa jako klucz do sukcesu organizacji.

2. Techniki efektywnej współpracy:

- Zarządzanie relacjami w zespole i między działami.
- Wspólne rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji.
- Narzędzia wspierające współpracę w organizacji.

3. Radzenie sobie z konfliktami:

- Typowe źródła konfliktów w organizacjach.
- Metody konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.
- Transformowanie konfliktu w okazję do wzmocnienia współpracy.

4. Budowanie kultury współpracy:

- Tworzenie procesów sprzyjających współpracy.
- Rola liderów i menedżerów w promowaniu współpracy.
- Przykłady dobrych praktyk z różnych sektorów.

5. Warsztaty praktyczne i plan działania:

- Ćwiczenia zespołowe wspierające współpracę.
- Opracowanie indywidualnych i zespołowych planów działania.
- Podsumowanie i sesja pytań i odpowiedzi.

Szkolenie koncentruje się na praktycznych aspektach i zakłada aktywny udział uczestników poprzez ćwiczenia, warsztaty i case studies.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji	Trener Semper	16-06-2025	10:00	18:00	08:00
2 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji	Trener Semper	17-06-2025	09:00	17:00	08:00

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

Trener Semper

Ekspert Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Informacje dodatkowe

Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% знижки na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Adres

al. 3 Maja 2/A
30-001 Kraków
woj. małopolskie

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060