



PERFECTA Anna  
Miastkowska



## Obsługa klienta. Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2025/01/27/148838/2524299

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 08.05.2025 do 12.05.2025

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do obecnych i przyszłych pracowników sprzedaży i obsługi klienta tj. osób chcących nabyć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów sprzedaży.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	01-05-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	21
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę jak skutecznie realizować działania handlowe i z zakresu obsługi klienta skierowane do klienta B2C i B2B wykorzystując dobrą organizację pracy, kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne. Szkolenie pozwala nabyć umiejętności handlowe oraz pozwala poznać praktyczne metody efektywnego budowania

zaufania i zaangażowania klienta. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań sprzedażowych jest kluczowe w sprzedaży i zapewnieniu zadowolenia klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętność: Opisuje wady i zalety profesjonalnej obsługi klienta	Wymienia wady i zalety profesjonalnej obsługi klienta	Test teoretyczny
Wiedza: Definiuje jakość obsługi klienta wizerunek i pozycję firmy na rynku	Rozróżnia jakość obsługi klienta wizerunek i pozycję firmy na rynku	Test teoretyczny
Wiedza: Definiuje jakich błędów nie popełniać w obsłudze klienta	Wymienia jakich błędów nie popełniać w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Umiejętność: Rozróżnia kompetencje pracowników obsługi klienta mające wpływ na profesjonalną obsługę	Opisuje kompetencje pracowników obsługi klienta mające wpływ na profesjonalną obsługę	Test teoretyczny
Umiejętność: Opisuje pierwsze i ostatnie wrażenie w obsłudze klienta	Rozróżnia pierwsze i ostatnie wrażenie w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Umiejętność: Stosuje budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem	Planuje budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem	Test teoretyczny
Wiedza: Tworzy diagnozę klienta. Typy osobowości klientów i ich wpływ na skuteczną komunikację	Planuje diagnozę klienta. Typy osobowości klientów i ich wpływ na skuteczną komunikację	Test teoretyczny
Umiejętność: Opisuje emocje w obsłudze klienta	Określa emocje w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Wiedza: Definiuje komunikację i relacje w obsłudze klienta	Rozróżnia komunikację i relacje w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Wiedza: Wymienia etapy obsługi klienta i niezbędne umiejętności potrzebne na poszczególnych etapach	Stosuje etapy obsługi klienta i niezbędne umiejętności potrzebne na poszczególnych etapach	Test teoretyczny
Wiedza: Definiuje trudnego klienta i zasadę win-win w rozwiązywaniu trudnych sytuacji	Określa kim jest trudny klient i zasada win-win w rozwiązywaniu trudnych sytuacji	Test teoretyczny
Wiedza: Wymienia zwroty zakazane w obsłudze klienta	Rozróżnia zwroty zakazane w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Umiejętność: Opisuje efekt skali dzięki profesjonalnej obsłudze klientów, praca na rekomendacjach	Określa efekt skali dzięki profesjonalnej obsłudze klientów, praca na rekomendacjach	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętność: Wymienia czym są reklamacje klientów	Definiuje reklamacje klientów	Test teoretyczny
Wiedza: Definiuje jak wypracować w sobie nawyk właściwej obsługi klienta	Planuje jak wypracować w sobie nawyk właściwej obsługi klienta	Test teoretyczny

## 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

Szkolenie obejmuje obszary:

1. Mocne i słabe strony profesjonalnej obsługi klienta.
2. Jakość obsługi klienta wizerunek i pozycję firmy na rynku.
3. Jakich błędów nie popełniać w obsłudze klienta.
4. Kompetencje pracowników obsługi klienta mające wpływ na profesjonalną obsługę .
5. Pierwsze i ostatnie wrażenie w obsłudze klienta.
6. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.
7. Diagnoza klienta. Typy osobowości klientów i ich wpływ na skuteczną komunikację.
8. Emocje w obsłudze klienta.
9. Komunikacja i relacje w obsłudze klienta.
10. Etapy obsługi klienta i niezbędne umiejętności potrzebne na poszczególnych etapach.
11. Trudny klient i zasada win-win w rozwiązywaniu trudnych sytuacji.
12. Zwroty zakazane w obsłudze klienta.
13. Efekt skali dzięki profesjonalnej obsłudze klientów, praca na rekomendacjach.
14. Reklamacje klientów.
15. Jak wypracować w sobie nawyk właściwej obsługi klienta.
16. Rozwój własny pracowników obsługi klienta.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 20</b> Mocne i słabe strony profesjonalnej obsługi klienta.	Anna Miastkowska	08-05-2025	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 20</b> Jakość obsługi klienta wizerunek i pozycję firmy na rynku.	Anna Miastkowska	08-05-2025	09:00	11:00	02:00
<b>3 z 20</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	08-05-2025	11:00	11:15	00:15
<b>4 z 20</b> Jakich błędów nie popełniać w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	08-05-2025	11:15	13:00	01:45
<b>5 z 20</b> Przerwa lunch	Anna Miastkowska	08-05-2025	13:00	13:30	00:30
<b>6 z 20</b> Kompetencje pracowników obsługi klienta mające wpływ na profesjonalną obsługę.	Anna Miastkowska	08-05-2025	13:30	15:00	01:30
<b>7 z 20</b> Pierwsze i ostatnie wrażenie w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	08-05-2025	15:00	16:00	01:00
<b>8 z 20</b> Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.	Anna Miastkowska	09-05-2025	08:00	09:00	01:00
<b>9 z 20</b> Diagnoza klienta. Typy osobowości klientów i ich wpływ na skuteczną komunikację.	Anna Miastkowska	09-05-2025	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>10 z 20</b> Emocje w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	09-05-2025	10:00	11:00	01:00
<b>11 z 20</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	09-05-2025	11:00	11:15	00:15
<b>12 z 20</b> Komunikacja i relacje w obsłudze klienta. Etapy obsługi klienta i niezbędne umiejętności potrzebne na poszczególnych etapach.	Anna Miastkowska	09-05-2025	11:15	13:00	01:45
<b>13 z 20</b> Przerwa lunch	Anna Miastkowska	09-05-2025	13:00	13:30	00:30
<b>14 z 20</b> Trudny klient i zasada win-win w rozwiązywaniu trudnych sytuacji. Zwroty zakazane w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	09-05-2025	13:30	15:00	01:30
<b>15 z 20</b> Efekt skali dzięki profesjonalnej obsłudze klientów, praca na rekomendacjach.	Anna Miastkowska	09-05-2025	15:00	16:00	01:00
<b>16 z 20</b> Reklamacje klientów.	Anna Miastkowska	12-05-2025	08:00	09:30	01:30
<b>17 z 20</b> Jak wypracować w sobie nawyk właściwej obsługi klienta.	Anna Miastkowska	12-05-2025	09:30	11:00	01:30
<b>18 z 20</b> Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	12-05-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>19 z 20</b> Rozwoj własny pracowników obsługi klienta.	Anna Miastkowska	12-05-2025	11:15	12:30	01:15
<b>20 z 20</b> Walidacja. Test wiedzy Podsumowanie i zakończenie szkolenia	-	12-05-2025	12:30	13:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSFiZ w Białymstoku, członką Business Club MBA. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu wielu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży, wdrażaniu i realizacji procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu budowania Strategii Sprzedaży, Procesów Sprzedaży, zarządzania przedsiębiorstwem i zespołami sprzedażowymi. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej oraz rozwoju kompetencji osobistych tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, planowanie, budowanie wizerunku, reklamy. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja, case study, analiza przypadku, scenki, ćwiczenia praktyczne realizowane będą przy wykorzystaniu Bork Booka przekazanego w formie elektronicznej uczestnikom szkolenia.

**1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min. Przerwy i walidacja wliczone są w czas usługi**

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

## Warunki techniczne

Szkolenie zdalne w czasie rzeczywistym.

Warunki techniczne:

Szkolenie będzie prowadzone poprzez **TEAMS**.

W tym celu niezbędne jest podłączenie do internetu, urządzenie stacjonarne lub zdalne.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia, Uczestnik powinien dysponować:

urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet),

zdolnym do odbioru i przekazu dźwięku (głośniki, słuchawki, mikrofon), przeglądarką Windows: Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, kamerką internetową.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarów wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska w oknie logowania.

4. Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

"Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich

uczestników oraz zastosowanego narzędzia."

## Kontakt



**Anna Miastkowska**

**E-mail** kontakt@annamiastkowska.pl

**Telefon** (+48) 500 100 154