



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

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	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.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	01-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	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
1 z 20 Mocne i słabe strony profesjonalnej obsługi klienta.	Anna Miastkowska	08-05-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 20 Jakość obsługi klienta wizerunek i pozycję firmy na rynku.	Anna Miastkowska	08-05-2025	09:00	11:00	02:00
3 z 20 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	08-05-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 20 Jakich błędów nie popełniać w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	08-05-2025	11:15	13:00	01:45
5 z 20 Przerwa lunch	Anna Miastkowska	08-05-2025	13:00	13:30	00:30
6 z 20 Kompetencje pracowników obsługi klienta mające wpływ na profesjonalną obsługę.	Anna Miastkowska	08-05-2025	13:30	15:00	01:30
7 z 20 Pierwsze i ostatnie wrażenie w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	08-05-2025	15:00	16:00	01:00
8 z 20 Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.	Anna Miastkowska	09-05-2025	08:00	09:00	01:00
9 z 20 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
10 z 20 Emocje w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	09-05-2025	10:00	11:00	01:00
11 z 20 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	09-05-2025	11:00	11:15	00:15
12 z 20 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
13 z 20 Przerwa lunch	Anna Miastkowska	09-05-2025	13:00	13:30	00:30
14 z 20 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
15 z 20 Efekt skali dzięki profesjonalnej obsłudze klientów, praca na rekomendacjach.	Anna Miastkowska	09-05-2025	15:00	16:00	01:00
16 z 20 Reklamacje klientów.	Anna Miastkowska	12-05-2025	08:00	09:30	01:30
17 z 20 Jak wypracować w sobie nawyk właściwej obsługi klienta.	Anna Miastkowska	12-05-2025	09:30	11:00	01:30
18 z 20 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
19 z 20 Rozwoj własny pracowników obsługi klienta.	Anna Miastkowska	12-05-2025	11:15	12:30	01:15
20 z 20 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