



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

★★★★★ 4,5 / 5  
2 546 ocen

## Budowanie relacji z Klientami - warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy! Certyfikowane szkolenie.

Numer usługi 2025/01/30/8282/2530898

1 832,70 PLN brutto  
1 490,00 PLN netto  
152,73 PLN brutto/h  
124,17 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 16.02.2026 do 17.02.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Organizacja

### Grupa docelowa usługi

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z Klientem. W szczególności szkolenie rekomendujemy:

- specjalistom odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę Klientów
- doradcom i konsultantom pierwszego kontaktu
- kadrze zarządzającej zespołami odpowiedzialnymi za za sprzedaż i obsługę Klientów

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

15-02-2026

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

12

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Koszt pozyskania lojalności aktualnego Klienta jest około pięciokrotnie niższy od pozyskania nowego.

W budowaniu właściwych i długotrwałych relacji z Klientami niezbędne są:

- stosowanie zasad komunikowania się,
- zdolności dopasowania sposobu komunikacji do typu i oczekiwań Klienta,
- stosowanie technik perswazji i metod wywierania wpływu,
- poznanie indywidualnych potrzeb Klienta,
- posługiwanie się językiem korzyści w kontaktach z Klientami,
- profesjonalizm na każdym etapie współpracy.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kryteria weryfikacji                                                                                                               | Metoda walidacji    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Kompetencje społeczne:</b><br>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem<br>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,<br>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu. | <br>- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych<br>- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia. | <br>Wywiad swobodny |

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

# Program

Grupa docelowa

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z Klientem. W szczególności szkolenie rekomendujemy:

- specjalistom odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę Klientów
- doradcom i konsultantom pierwszego kontaktu
- kadrze zarządzającej zespołami odpowiedzialnymi za za sprzedaż i obsługę Klientów
- osobom decyzyjnym, którym zależy na podniesieniu efektywności pracowników i organizacji.

## **Program szkolenia**

**[Program szkolenia jest własnością intelektualną SEMPER i przetwarzanie go dla celów komercyjnych bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.]**

### **1. Wprowadzenie.**

Prezentacja uczestników.

Oczekiwanie.

Największe trudności związane z budowaniem relacji z Klientami?

### **2. Dlaczego Klienci odchodzą?**

Wartość i satysfakcja Klienta.

Oczekiwanie Klienta.

Narzędzia do śledzenia i pomiaru satysfakcji Klienta.

### **3. Po co nam zadowolony Klient?**

Dostarczenie wartości i satysfakcji Klientowi.

Przyciąganie Klientów.

### **4. Koszty utraty Klientów.**

Potrzeba zatrzymania Klientów.

### **5. Zarządzanie relacjami z Klientami.**

### **6. Czynniki redukujące chęć przejścia Klienta do konkurencji.**

Kapitał wartości dla klienta.

Kapitał marki.

Kapitał relacji.

### **7. Budowanie silnych więzi z Klientami.**

Inicjowanie pozytywnych rozmów telefonicznych.

Rekomendowanie.

Szczera rozmowa.

Wykorzystywanie telefonu.

Wyrazy wdzięczności.

### **8. Jak budować strukturalne relacje z Klientem?**

Długoterminowe umowy.

Jakość najlepszą gwarancją wierności Klientów.

### **9. Podsumowanie warsztatów szkoleniowych**

Typy Klientów.

12 przykazań w obsłudze Klientów.

Oferowanie korzyści Klientowi.

Odpowiedzi na pytania i udzielanie informacji.

Reakcja na obiekcje Klienta.

Reklamacje, a budowanie dalszych relacji pozwalających na kontynuowanie współpracy.

Reguła TPD.

5 porad dotyczących reagowania na sytuacje sporne.

Zasada FURA.

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć                    | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 2</b> Budowanie relacji z Klientami | Ekspert SEMPER | 16-02-2026            | 09:00               | 15:00               | 06:00         |
| <b>2 z 2</b> Budowanie relacji z Klientami | Ekspert SEMPER | 17-02-2026            | 09:00               | 15:00               | 06:00         |

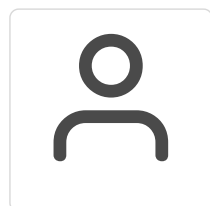
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 832,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 490,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 152,73 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 124,17 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Ekspert SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspiruje uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co

dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

### Warunki uczestnictwa

#### Inwestycja:

1290.00zł netto (+23% VAT)

**Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.**

-cena zawiera:

-uczestnictwo w szkoleniu on-line

-materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej

-renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej)

-konsultacje poszkoleniowe

-10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

### Informacje dodatkowe

#### Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma **Zoom** (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek

4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

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

**Telefon** (+48) 570 590 060