



OŚRODEK SZKOLEŃ  
I INFORMACJI  
"EFFECT" JOANNA  
JAROSZ-OPOLKA



## REKLAMACJE DO DOSTAWCÓW

Numer usługi 2025/01/30/7829/2531565

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 09.05.2025 do 09.05.2025

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

147,60 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Logistyka
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Usługa dla - kupców, pracowników działu inwestycji i zamówień publicznych, logistyki i produkcji, osób zaangażowanych w procesy zakupowe w organizacji
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-05-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	7
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa "Reklamacje do dostawców" przygotowuje do egzekwowania warunków umowy z dostawcą w procesie reklamacyjnym

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje zasady składania reklamacji do dostawców	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia jak sprawdzać nabyty towar</li><li>- omawia o sposobie powiadomienia o wadzie</li><li>- omawia jak przedstawiać oczekiwania/żądania</li><li>- omawia zasady zwracania wadliwych towarów</li><li>- charakteryzuje procedury żądania naprawienia szkody</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje zasady kontaktów z dostawcą w sprawie reklamacji	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia proces powiadamiania dostawcy telefonicznie lub mailowo</li><li>- omawia zasady wezwania do usunięcia wady/usterki na podstawie zapisów w umowie</li><li>- omawia jak pisać formalne pisma reklamacyjne do dostawcy</li><li>- omawia zagadnienia związane z żądaniem zwrotu utraconych korzyści (odwołanie do KC)</li><li>- omawia procedury odwołania się od negatywnej decyzji reklamacyjnej dostawcy</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik omawia zasady pisania wezwań reklamacyjnych	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia jak konkretyzować oczekiwania w kontekście warunków umowy</li><li>- omawia jak wyliczyć konkretną wartość utraconych korzyści</li><li>- używa zdecydowanych form językowych, aby zwiększyć szansę na realizację celu reklamacyjnego</li><li>- omawia jak stosować argumentację obiektywną i subiektywną</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?

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

Usługa skierowana do specjalistów działu zakupów, logistyki, zaopatrzenia

Usługa realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi i trwają 15 min.

**WALIDACJA** - test teoretyczny przeprowadzony na zakończenie szkolenia

<https://effect.edu.pl/szkolenia-dla-dzialu-zakupow/reklamacje-do-dostawcow>

### **NEGOCJACYJNA NATURA PROCESU REKLAMACJI Z DOSTAWCĄ**

- Sytuacja reklamacyjna jako wieloetapowy proces komunikacji i wymiany informacji
- Kluczowe mechanizmy negocjacyjne w procesie reklamacji
- Interesy i stanowiska dostawcy i odbiorcy
- „*Punkt widzenia zależy od punktu siedzenia*”, czyli aby wygrać, najpierw trzeba poznać i zrozumieć
- Analiza przypadku – ćwiczenie zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

### **PRAWA I OBOWIĄZKI KAŻDEJ ZE STRON W PROCESIE REKLAMACJI**

- Specyfikacja OWZ, jako podstawa do wszczęcia procesu reklamacji ilościowej/jakościowej
- Pułapki wynikające z interpretacji zapisów w umowie z dostawcą
- Kluczowe aspekty prawne procesu reklamacyjnego w relacji B2B

### **JAK SKUTECZNIE SFORMUŁOWAĆ PISMO REKLAMACYJNE?**

- Najważniejsze zasady korespondencji reklamacyjnej z perspektywy kupującego
- Konkretyzacja oczekiwań w kontekście warunków umowy (naprawa, wymiana, zwrot, inne)
- Lingwistyka w komunikacji z dostawcą, czyli jak używać zdecydowanych form językowych, aby zwiększyć szansę na realizację celu reklamacyjnego?
- Argumentacja obiektywna (rzeczowa) czyli: fakty, dane, wartości, okoliczności i odwołanie się do konkretnych warunków umowy
- Argumentacja subiektywna (emocjonalna), czyli: utrata zaufania, zdenerwowanie, obawy.
- Analiza przypadku – ćwiczenie zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

### **ZDECYDOWANE REAGOWANE W SYTUACJI ODMOWY ROZPATRZENIA REKLAMACJI**

- „*Miękko do ludzi, ale twardo do problemu*”, jako pierwsza reakcja na decyzje dostawcy.
- Strategia pokazywania realnych konsekwencji wynikających z umowy (kary), czyli jak „grać” alternatywą biznesową i efektywnie używać języka konsekwencji?
- Gradacja konsekwencji dla dostawcy, jako strategia negocjacyjna, czyli strategia: „*Od prośby do groźby*” w teorii i praktyce
- Analiza przypadku – ćwiczenie indywidualne/zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

### **NEGOCJACJE Z DOSTAWCAMI W PROCESIE REKLAMACYJNYM. JAK STOSOWAĆ I JAK REAGOWAĆ NA NEGOCJACYJNE „ZAGRYWKI” DOSTAWCÓW?**

- Przygotowanie do negocjacji na poziomie merytorycznym i emocjonalnym
- Argumenty obiektywne i subiektywne w negocjacjach
- Strategia WIN-WIN w procesie reklamacyjnym
- Najważniejsze techniki negocjacyjne w praktyce – warsztat
- „*Nigdy nie przyjmuj pierwszej oferty*”
- „*Zawsze oczekuj czegoś w zamian*”
- „*Blef za blef*”
- „*Stopnij ustępstwa*”
- „*Presja czasu*”

- „Kompromis”
- Indywidualny kwestionariusz stylów reagowania w sytuacjach konfliktowych.
- Analiza przypadku – ćwiczenie indywidualne/zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

#### NARZĘDZIA WYWIERANIA WPŁYWU I TECHNIKI REAGOWANIA NA MANIPULACJE W PROCESIE REKLAMACJI B2B

- Wywieranie wpływu a manipulacja, kilka słów o etyce w procesie reklamacji
- Techniki wywierania wpływu według R. Cialdiniego w praktyce reklamacyjnej
- **Reguła wzajemności**
- **Reguła kontrastu**
- **Reguła niedostępności**
- **Reguła społecznego dowodu słuszności**
- **Reguła autorytetu**
- **Reguła zaangażowania i konsekwencji**
- **Praktyczny trening reagowania na obiekcje i manipulacje Dostawców**
- Analiza przypadku – ćwiczenie indywidualne/zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia

#### ZŁOTE ZASADY POSTĘPOWANIA W PROCESIE REKLAMACYJNYM Z DOSTAWCĄ

- Dekalog najważniejszych zasad w procesie reklamacyjnym
- Zadania wdrożeniowe dla uczestników szkolenia

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Reklamacje do dostawców- część I	trener Effect	09-05-2025	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 8</b> Reklamacje do dostawców- przerwa wliczona w czas trwania usługi	trener Effect	09-05-2025	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 8</b> Reklamacje do dostawców- część II	trener Effect	09-05-2025	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 8</b> Reklamacje do dostawców- przerwa wliczona w czas trwania usługi	trener Effect	09-05-2025	12:15	12:30	00:15
<b>5 z 8</b> Reklamacje do dostawców- część III	trener Effect	09-05-2025	12:30	14:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>6 z 8</b> Reklamacje do dostawców- przerwa wliczona w czas trwania usługi	trener Effect	09-05-2025	14:00	14:15	00:15
<b>7 z 8</b> Reklamacje do dostawców- część IV	trener Effect	09-05-2025	14:15	15:00	00:45
<b>8 z 8</b> Reklamacje do dostawców- WALIDACJA-test	-	09-05-2025	14:45	15:00	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 033,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	147,60 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### trener Effect

Trener Biznesu, Coach, Interim Menedżer z 20-letnim doświadczeniem menedżerskim i sprzedażowym, praktyk NLP. Specjalizuje w szkoleniach z zakresu procesów reklamacyjnych, tworzenia wzorów odpowiedzi na reklamacje, merchandisingu i psychologii zachowań konsumenckich.

Od 15 lat wdraża w firmach standardy obsługi klienta z uwzględnieniem trudnych sytuacji reklamacyjnych, prowadzi audyt procedur reklamacyjnych. Trener zarządzania emocjami w obsłudze klienta, komunikacji z klientem, z doświadczeniem praktycznym zdobytym w pracy w międzynarodowych korporacjach.

Jest autorem kilku publikacji prasowych na temat sprzedaży relacyjnej i obsługi klienta w procesie reklamacji w pismach branżowych: Business&Coaching Magazin, Handel, Fresh&Cool.

Autor poradnika dla handlowców: „Merchandising w praktyce”.

Autor publikacji na temat wykorzystania metody OJT – dla magazynu Business & Coaching oraz rozwoju kompetencji menedżerskich (Zarządzanie Zespołem Sprzedażowym w oparciu o program Zarządzanie przez Cele MBO). Praktyk NLP i specjalista w prowadzeniu coachingu handlowców metodą Coaching On The Job.

Twórca standardów pracy dla Przedstawicieli Handlowych i Regionalnych Kierowników Sprzedaży. Posiada 10-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami sprzedażowymi

Więcej informacji - <https://effect.edu.pl/szkolenia-dla-dzialu-zakupow/reklamacje-do-dostawcow?date=68509>

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie PDF

### Informacje dodatkowe

Podana liczba godzin usługi dotyczy godzin lekcyjnych.

**Cena szkolenia obejmuje:** udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Organizujemy **szkolenia zamknięte**, prowadzone przez ekspertów, praktyków w danej branży. Koncentrujemy się na potrzebach dobrze zdefiniowanych. Dostarczamy rozwiązania dostosowane zarówno do oczekiwań Uczestników, ich sposobu pracy, jak i specyfiki Firmy, jej kultury organizacyjnej oraz wyznaczonych celów. Skorzystaj z naszego Katalogu autorskich programów albo wspólnie wypracujmy nową **oferę szkoleniową** uwzględniającą rzeczywiste potrzeby Twojej firmy.

Zapytaj o szkolenie zamknięte.

## Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Link do usługi otrzymują uczestnicy dzień przed szkoleniem (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

- W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia należy posiadać urządzenie (komputer, laptop lub smartfon) z dostępem do Internetu, kamerą i mikrofonem.
- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.
- **Nasze szkolenie umożliwia interakcję i zadawanie pytań na każdym etapie prowadzenie. Uczestnicy mają bezpośredni kontakt z Prowadzącym bez konieczności zadawania pytań na czacie.**

## Kontakt



**Joanna Kuś**

**E-mail** [effect@effect.edu.pl](mailto:effect@effect.edu.pl)

**Telefon** (+48) 662 297 689