



PERFECTA Anna
Miastkowska



Obsługa klienta. Szkolenie w formie stacjonarnej.

Numer usługi 2025/02/10/148838/2550243

📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 07.07.2025 do 09.07.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

142,86 PLN brutto/h

142,86 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
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 i profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów komunikacji oraz w zakresie radzenia sobie i rozwiązywania trudnych sytuacji w pracy z klientem.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	30-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej i profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów komunikacji oraz w zakresie radzenia sobie i

rozwiązywania trudnych sytuacji w pracy z klientem. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań jest kluczowe w profesjonalnej obsłudze klienta i zapewnieniu zadowolenia klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Opisuje zasady profesjonalnej obsługi klienta	Wymienia kompetencje pracownika niezbędne do osiągnięcia poziomu profesjonalnej obsługi klienta	Test teoretyczny
Wiedza: Opisuje co ma wpływ na jakość obsługi klienta	Podaje podstawowe definicje tj. jakość obsługi klienta, pozytywny wizerunek firmy i satysfakcja klienta	Test teoretyczny
Wiedza: Wymienia jakich błędów nie popełniać w obsłudze klienta	Wymienia jakich błędy unikać w obsłudze klienta	Test teoretyczny
	Opisuje jaki wpływ mogą mieć błędy w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Umiejętność: Buduje pozytywne relacje w kontakcie z klientem	Stosuje metody i styl pracy mające wpływ na budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje zwroty mające wpływ na pozytywne pierwsze i ostatnie wrażenie klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wiedza: Rozróżnia Typy osobowości klientów i ich wpływ na skuteczną komunikację	Planuje diagnozę klienta. Typy osobowości klientów i ich wpływ na skuteczną komunikację	Test teoretyczny
Wiedza: Opisuje emocje w obsłudze klienta	Określa emocje w obsłudze klienta	Test teoretyczny
	Rozróżnia typy osobowości klientów	Test teoretyczny
Wiedza: Wymienia zasady skutecznej komunikacji z klientem	Wymienia podstawowe zasady skutecznej komunikacji z klientem	Test teoretyczny
	Wymienia jakich zwrotów nie stosować podczas obsługi 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: Opisuje w jaki sposób radzić sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta	Określa kim jest trudny klient	Test teoretyczny
	Określa czym jest zasada win-win w rozwiązywaniu trudnych sytuacji	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Charakteryzuje etapy obsługi klienta	Wymienia etapy obsługi klienta	Test teoretyczny
	Dopasowuje sposób komunikacji i metodę pracy w zależności od etapu obsługi klienta	Test teoretyczny
Umiejętności: Wypracowuje w sobie nawyk właściwej obsługi klienta	Planuje własną pracę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wdraża metody pracy mające na celu powtarzalność skutecznych działań w obsłudze klienta i budowanie skali	Obserwacja w warunkach symulowanych

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 stacjonarne 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.
- 17. Walidacja

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	07-07-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 20 Jakość obsługi klienta wizerunek i pozycję firmy na rynku	Anna Miastkowska	07-07-2025	09:00	11:00	02:00
3 z 20 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	07-07-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 20 Jakich błędów nie popełniać w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	07-07-2025	11:15	13:00	01:45
5 z 20 Przerwa lunchowa	Anna Miastkowska	07-07-2025	13:00	13:30	00:30
6 z 20 Kompetencje pracowników obsługi klienta mające wpływ na profesjonalną obsługę.	Anna Miastkowska	07-07-2025	13:30	15:00	01:30
7 z 20 Pierwsze i ostatnie wrażenie w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	07-07-2025	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 20 Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.	Anna Miastkowska	08-07-2025	08:00	09:00	01:00
9 z 20 Diagnoza klienta. Typy osobowości klientów i ich wpływ na skuteczną komunikację.	Anna Miastkowska	08-07-2025	09:00	10:00	01:00
10 z 20 Emocje w obsłudze klienta.	Anna Miastkowska	08-07-2025	10:00	11:00	01:00
11 z 20 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	08-07-2025	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	08-07-2025	11:15	13:00	01:45
13 z 20 Przerwa lunchowa	Anna Miastkowska	08-07-2025	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	08-07-2025	13:30	15:00	01:30
15 z 20 Efekt skali dzięki profesjonalnej obsłudze klientów, praca na rekomendacjach.	Anna Miastkowska	08-07-2025	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 20 Reklamacje klientów.	Anna Miastkowska	09-07-2025	08:00	09:30	01:30
17 z 20 Jak wypracować w sobie nawyk właściwej obsługi klienta.	Anna Miastkowska	09-07-2025	09:30	11:00	01:30
18 z 20 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	09-07-2025	11:00	11:15	00:15
19 z 20 Rozwoj własny pracowników obsługi klienta.	Anna Miastkowska	09-07-2025	11:15	12:30	01:15
20 z 20 Walidacja. Test wiedzy Podsumowanie i zakończenie szkolenia	-	09-07-2025	12:30	13:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	142,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	142,86 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 WSiFz w Białymstoku, członek 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 papierowej 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 uczestnictwa

Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie.

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w zajęciach usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu wiedzy na poziomie co najmniej 80%.

1 godzina rozliczeniowa = 60 minut

Szkolenie trwa 24 godziny zegarowe

Przerwy wliczają się do czasu trwania usługi.

Cena usługi rozwojowej nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych przedsiębiorcom lub ich pracownikom, koszty dojazdu i zakwaterowania.

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

Adres

ul. Ogrodowa 4/U12

15-011 Białystok

woj. podlaskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

- miejsce dostosowane do osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Anna Miastkowska

E-mail kontakt@annamiastkowska.pl

Telefon (+48) 500 100 154