



## Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji - 2 dniowe warsztaty szkoleniowe.

Numer usługi 2025/02/21/8282/2573687

1 955,70 PLN brutto  
1 590,00 PLN netto  
122,23 PLN brutto/h  
99,38 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 09.04.2026 do 10.04.2026



## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pracowników sektora publicznego (urzędów, instytucji państwowych, samorządów).</li><li>Pracowników sektora prywatnego (firm, przedsiębiorstw, korporacji).</li><li>Menedżerów i liderów zespołów odpowiedzialnych za budowanie współpracy w organizacji.</li><li>Specjalistów działów obsługi klienta, HR, administracji i innych funkcji wspierających.</li><li>Osób, które chcą poprawić swoje umiejętności interpersonalne i zwiększyć efektywność pracy w zespołach.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-04-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

1. Podniesienie umiejętności w zakresie obsługi klienta wewnętrznego:  
Zrozumienie roli klienta wewnętrznego w organizacji.  
Rozwinięcie umiejętności identyfikacji i spełniania oczekiwań klienta wewnętrznego.
2. Poprawa współpracy między działami i zespołami:  
Budowanie kultury współpracy i wzajemnego wsparcia.  
Zarządzanie relacjami i skuteczną komunikacją w organizacji.
3. Rozwój kompetencji interpersonalnych:  
Efektywne radzenie sobie z konfliktami.  
Motywowanie współpracowników i wzmacnianie ich z

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-	-	Wywiad swobodny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

# Program

## Dzień 1: Obsługa klienta wewnętrznego

### 1. Wprowadzenie do obsługi klienta wewnętrznego:

- Definicja klienta wewnętrznego i jego rola w organizacji.

- Korzyści z efektywnej obsługi klienta wewnętrznego dla całej organizacji.
- Analiza typowych problemów w relacjach między działami.

## **2. Komunikacja z klientem wewnętrznym:**

- Zasady skutecznej komunikacji wewnętrznej.
- Rozpoznawanie i spełnianie oczekiwań klienta wewnętrznego.
- Rola empatii i aktywnego słuchania w budowaniu relacji.

## **3. Budowanie zaufania i zaangażowania:**

- Techniki wzmacniania zaufania między współpracownikami.
- Znaczenie transparentności i uczciwości w relacjach wewnętrznych.
- Motywowanie zespołów do współpracy.

## **4. Case studies i warsztaty praktyczne:**

- Analiza przykładów efektywnej obsługi klienta wewnętrznego.
- Ćwiczenia w zakresie komunikacji, rozwiązywania problemów i budowania relacji.

## **Dzień 2: Budowanie współpracy w organizacji**

### **1. Wprowadzenie do współpracy organizacyjnej:**

- Znaczenie synergii w zespołach.
- Współpraca międzydziałowa jako klucz do sukcesu organizacji.

### **2. Techniki efektywnej współpracy:**

- Zarządzanie relacjami w zespole i między działami.
- Wspólne rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji.
- Narzędzia wspierające współpracę w organizacji.

### **3. Radzenie sobie z konfliktami:**

- Typowe źródła konfliktów w organizacjach.
- Metody konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.
- Transformowanie konfliktu w okazję do wzmocnienia współpracy.

### **4. Budowanie kultury współpracy:**

- Tworzenie procesów sprzyjających współpracy.
- Rola liderów i menedżerów w promowaniu współpracy.
- Przykłady dobrych praktyk z różnych sektorów.

### **5. Warsztaty praktyczne i plan działania:**

- Ćwiczenia zespołowe wspierające współpracę.
- Opracowanie indywidualnych i zespołowych planów działania.
- Podsumowanie i sesja pytań i odpowiedzi.

Szkolenie koncentruje się na praktycznych aspektach i zakłada aktywny udział uczestników poprzez ćwiczenia, warsztaty i case studies.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji	Trener Semper	09-04-2026	09:00	15:00	06:00
2 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji	Trener Semper	10-04-2026	09:00	15:00	06:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	122,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,38 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Trener Semper**

Ekspert Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

## Warunki uczestnictwa

### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

## Informacje dodatkowe

### Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Adres

al. 3 Maja 2/A  
30-001 Kraków  
woj. małopolskie

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

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

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