



## Obsługa klienta

Numer usługi 2025/03/13/160205/2619482

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

INSTYTUT  
ROZWOJU I NAUKI  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 24.04.2025 do 25.04.2025



## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do pracowników obsługi klienta, konsultantów, sprzedawców, menedżerów zespołów sprzedażowych oraz wszystkich osób, które na co dzień mają kontakt z klientami i chcą poprawić swoje umiejętności w zakresie efektywnej komunikacji, zarządzania trudnymi sytuacjami oraz budowania długoterminowych relacji z klientami.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	23-04-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<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

Celem szkolenia jest doskonalenie umiejętności obsługi klienta poprzez rozwój kompetencji komunikacyjnych, efektywne zarządzanie sytuacjami kryzysowymi oraz wdrażanie technik budowania lojalności klientów. Uczestnicy nauczą się radzić sobie z trudnymi klientami, profesjonalnie odpowiadać na reklamacje oraz skutecznie kreować pozytywne doświadczenia klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>Wiedza</b> Po zakończeniu szkolenia uczestnik rozróżnia kluczowe zasady efektywnej obsługi klienta oraz definiuje podstawowe techniki komunikacyjne niezbędne w pracy z klientem. Charakteryzuje skuteczne sposoby rozwiązywania problemów oraz uzasadnia znaczenie zarządzania sytuacjami kryzysowymi i reklamacjami. Opisuje metody budowania trwałych i pozytywnych relacji z klientami oraz analizuje czynniki wpływające na ich lojalność.</p>	<p>Wywiad swobodny oceniający wiedzę uczestnika szkolenia.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p><b>Umiejętności</b> Uczestnik stosuje techniki efektywnej komunikacji w różnych sytuacjach obsługowych oraz organizuje proces obsługi zgodnie z wysokimi standardami jakości. Monitoruje potrzeby klientów i kontroluje przebieg interakcji, dbając o ich satysfakcję. Planuje i wdraża strategie rozwiązywania trudnych sytuacji, ocenia skuteczność podejmowanych działań i projektuje rozwiązania wspierające lojalność klientów. Nadzoruje proces obsługi reklamacji, zapewniając profesjonalne i skuteczne podejście do problemów klientów.</p>		<p>Wywiad swobodny</p>
<p><b>Kompetencje społeczne</b> Po ukończeniu szkolenia uczestnik buduje pozytywne relacje z klientami, opierając je na wzajemnym zaufaniu i profesjonalnej komunikacji. Ocenia potrzeby oraz emocje klientów, dostosowując do nich swój sposób działania i styl komunikacji. Kontroluje własne reakcje w trudnych sytuacjach, uzasadnia swoje decyzje w sposób przejrzysty i przekonujący oraz rozwija umiejętności obsługi klienta poprzez praktyczne doświadczenie i autorefleksję.</p>	<p>ocena umiejętności praktycznego wykorzystania zdobytej wiedzy</p>	<p>Wywiad swobodny</p>

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Dokumenty potwierdzające uzyskanie kompetencji będzie zawierał opis efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji.

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

Zostanie przeprowadzona walidacja w oparciu o test teoretyczny, który będzie zawierał kryteria weryfikacji zdefiniowane w efektach uczenia się.

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

Dokument będzie zawierał informacje o przeprowadzonej walidacji w formie testu przeprowadzonego przez specjalistę w danej dziedzinie

## Program

### *Dzień 1: Podstawy efektywnej obsługi klienta*

#### 1. Kluczowe zasady efektywnej obsługi klienta

- Znaczenie obsługi klienta dla sukcesu firmy
- Rola i odpowiedzialność pracownika obsługi klienta
- Najważniejsze zasady budowania pozytywnego pierwszego wrażenia

#### 2. Umiejętności komunikacyjne i rozwiązywanie problemów

- Aktywne słuchanie i zadawanie pytań
- Skuteczne techniki komunikacyjne (werbalne i niewerbalne)
- Rozpoznawanie potrzeb klienta i dopasowanie do nich odpowiedzi
- Techniki skutecznego rozwiązywania problemów

#### 3. Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi i reklamacyjnymi

- Typowe trudne sytuacje w obsłudze klienta i sposoby ich rozwiązywania
- Sztuka przeproszania i rekompensaty
- Jak zarządzać stresem w kontaktach z klientami
- Strategie radzenia sobie z agresywnymi lub roszczeniowymi klientami

### *Dzień 2: Budowanie relacji i lojalności klienta*

#### 1. Budowanie pozytywnych relacji z klientem

- Personalizacja kontaktu z klientem
- Jak tworzyć wrażenie autentycznego zaangażowania
- Budowanie zaufania i pozytywnego wizerunku firmy

#### 1. Techniki budowania lojalności klientów

- Kluczowe czynniki wpływające na lojalność klienta
- Programy lojalnościowe i ich skuteczność
- Długofalowe strategie retencji klienta

#### 2. Warsztaty praktyczne: Obsługa trudnych sytuacji

- Ćwiczenia z obsługi trudnych rozmów telefonicznych i spotkań

- Odgrywanie ról: symulacje sytuacji konfliktowych
- Analiza przypadków rzeczywistych i wspólne poszukiwanie rozwiązań
- Feedback i podsumowanie zdobytej wiedzy

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 16</b> Kluczowe zasady i znaczenie efektywnej obsługi klienta	Marcin Wrzoskiewicz	24-04-2025	08:00	09:30	01:30
<b>2 z 16</b> Przerwa	Marcin Wrzoskiewicz	24-04-2025	09:30	09:45	00:15
<b>3 z 16</b> Skuteczna komunikacja i rozwiązywanie problemów w obsłudze klienta	Marcin Wrzoskiewicz	24-04-2025	09:45	11:15	01:30
<b>4 z 16</b> Rozpoznawanie potrzeb klienta i skuteczne rozwiązywanie problemów	Marcin Wrzoskiewicz	24-04-2025	11:15	12:00	00:45
<b>5 z 16</b> Przerwa	Marcin Wrzoskiewicz	24-04-2025	12:00	12:30	00:30
<b>6 z 16</b> Zarządzanie kryzysami i trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta	Marcin Wrzoskiewicz	24-04-2025	12:30	14:00	01:30
<b>7 z 16</b> Zarządzanie stresem i trudnymi klientami w obsłudze	Marcin Wrzoskiewicz	24-04-2025	14:00	14:45	00:45
<b>8 z 16</b> Personalizacja kontaktu z klientem	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	08:00	08:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 16</b> Autentyczne zaangażowanie i budowanie zaufania w obsłudze klienta	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	08:45	09:30	00:45
<b>10 z 16</b> Przerwa	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	09:30	09:45	00:15
<b>11 z 16</b> Techniki budowania lojalności klientów	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	09:45	10:30	00:45
<b>12 z 16</b> Budowanie lojalności klienta – skuteczne strategie i programy	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	10:30	12:00	01:30
<b>13 z 16</b> Przerwa	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	12:00	12:30	00:30
<b>14 z 16</b> Warsztaty praktyczne: Obsługa trudnych sytuacji	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	12:30	14:00	01:30
<b>15 z 16</b> Feedback i podsumowanie zdobytej wiedzy	Marcin Wrzoskiewicz	25-04-2025	14:00	14:35	00:35
<b>16 z 16</b> Walidacja	-	25-04-2025	14:35	14:45	00:10

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Marcin Wrzoskiewicz

Trener z wieloletnią praktyką w branży szkoleniowej i edukacyjnej. Prowadzi szkolenia, wykłady, wystąpienia i warsztaty rozwijające potencjał osobisty. Pracuje dla klientów w całej Polsce, również on-line. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu kompetencji miękkich takich jak:

- techniki radzenia sobie ze stresem,
- komunikacja interpersonalna,
- rozwój osobisty,
- asertywność,
- techniki radzenia sobie z emocjami,
- rozwój inteligencji emocjonalnej,
- przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu,
- zarządzanie sobą w czasie,
- zwiększenie pewności siebie,
- motywowanie siebie i innych,
- autoprezentacja,

Z wykształcenia humanista. Prowadzi wykłady i prelekcje na temat szeroko pojętej psychologii zdrowia, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, zarządzania energią, zarządzania stresem i emocjami. Ma doświadczenie w zakresie szkoleń związanych z obsługą klienta, technikami sprzedaży, telemarketingiem. W swojej pracy oprócz teorii wykorzystuje praktykę i wiedzę, którą zdobył jako handlowiec w branży ubezpieczeniowej (PZU) i motoryzacyjnej (Mercedes-Benz). W trakcie szkoleń inspiruje słuchaczy do trenowania kreatywności i twórczego potencjału we wszystkich obszarach życia. Na co dzień pasjonat psychologii, efektywności osobistej i górskich wędrówek.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w formie pdf oraz prezentacje PowerPoint w wersji elektronicznej na podany adres email uczestnicy szkolenia mogą otrzymać po zgłoszeniu chęci ich otrzymania usługodawcy

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy.

### Informacje dodatkowe

Zajęcia będą realizowane w oparciu o miarę godziny lekcyjnej wynoszącej 45 min. Szkolenie będzie realizowane w formie stacjonarnej w siedzibie firmy, której pracownicy uczestniczą w szkoleniu. W zależności od czasu, potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety .

# Adres

ul. Karola Olszewskiego 6

25-663 Kielce

woj. świętokrzyskie

Budynek Orange

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Anita Kozakowska**

**E-mail** [biuro@irin.pl](mailto:biuro@irin.pl)

**Telefon** (+48) 453 049 913