



FHU ORDINAT
MARCIN BIELSKI



Szkolenie realizowane w ramach projektu „Postaw swój biznes na nogi” – Perfekcyjna obsługa klienta- budowanie relacji i zaufania.

Numer usługi 2025/03/13/133960/2619495

📍 Stara Iwiczna / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.03.2025 do 24.03.2025

3 152,00 PLN brutto

3 152,00 PLN netto

197,00 PLN brutto/h

197,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Odbiorcami usługi są właściciele i pracownicy mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, którzy potrzebują wsparcia w rozwijaniu kompetencji związanych z obsługą klienta i efektywnością komunikacji. Szkolenie jest skierowane do pracowników na wszystkich szczeblach organizacyjnych. Dedykowane jest osobom pracującym w organizacjach związanych z obsługą klienta ale także dla osób, które nie mają w tej kwestii dotychczasowego doświadczenia i planują rozpocząć pracę w tym obszarze. Usługa skierowana jest do osób prywatnych/ firm które dążą do skutecznej komunikacji z klientami, budowania relacji, rozwiązywania trudnych sytuacji w celu przełożenia tych kompetencji na sukces biznesowy.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	19-03-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie rozwija umiejętności profesjonalnej obsługi klienta, skutecznej komunikacji i budowania relacji. Uczestnicy nauczą się rozumieć potrzeby klientów, tworzyć dobre pierwsze wrażenie, radzić sobie w trudnych sytuacjach i stosować techniki sprzedażowe. Poznają zasady obsługi w różnych kanałach i zdobędą praktyczne doświadczenie. Dzięki temu podniosą jakość obsługi, zwiększą lojalność klientów i wpłyną na sukces firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje rolę obsługi klienta w budowaniu wizerunku firmy oraz jej wpływ na sukces organizacji.	Uczestnik poprawnie opisuje rolę obsługi klienta w kontekście strategii biznesowej	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje potrzeby i oczekiwania klientów oraz rozpoznaje najczęstsze błędy w obsłudze.	Uczestnik identyfikuje i uzasadnia błędy w obsłudze klienta na podstawie analizy przypadków	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje znaczenie pierwszego wrażenia, mowy ciała oraz proaktywnej postawy w obsłudze klienta.	Uczestnik potrafi zademonstrować właściwą mowę ciała i ton głosu podczas interakcji z klientem	Test teoretyczny
Uczestnik analizuje zasady obsługi klienta w różnych kanałach, takich jak telefon, e-mail, czat i media społecznościowe	Uczestnik porównuje specyfikę obsługi klienta w różnych kanałach komunikacji	Test teoretyczny
Uczestnik przełamuje bariery komunikacyjne oraz wykorzystuje aktywne słuchanie do lepszego zrozumienia klientów	Uczestnik wskazuje i omawia sposoby radzenia sobie z barierami komunikacyjnymi	Test teoretyczny
Uczestnik dobiera odpowiednią formę komunikacji w zależności od sytuacji i kanału kontaktu	Uczestnik planuje wybór tonu i formy komunikacji w różnych kontekstach biznesowych	Test teoretyczny
Uczestnik zarządza trudnymi sytuacjami, reklamacjami i emocjami klientów, stosując techniki deeskalacji konfliktów.	Uczestnik zachowuje profesjonalizm i kontrolę nad emocjami podczas rozmów z klientami	Test teoretyczny
Uczestnik planuje i wdraża działania personalizujące obsługę klienta, aby zwiększyć jego satysfakcję.	Uczestnik projektuje proces personalizacji obsługi dostosowany do wybranego klienta	Test teoretyczny
Uczestnik analizuje rzeczywiste przypadki obsługi klienta oraz tworzy indywidualne plany rozwoju kompetencji.	Uczestnik projektuje plan rozwoju kompetencji w oparciu o otrzymane informacje zwrotne	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik kształtuje kulturę obsługi klienta opartą na szacunku, otwartości i wysokich standardach etycznych.	Uczestnik planuje działania promujące kulturę organizacyjną opartą na pozytywnej relacji z klientem	Test teoretyczny
Uczestnik zarządza własnymi emocjami i stresem w trudnych sytuacjach, dbając o profesjonalizm i komfort klienta.	Uczestnik charakteryzuje techniki samoregulacji i ich zastosowanie w praktyce	Test teoretyczny
Uczestnik nadzoruje jakość obsługi, dbając o pozytywne relacje z klientami i długoterminowe efekty	Uczestnik monitoruje satysfakcję klientów i ich wpływ na długofalowe relacje biznesowe.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Efekty uczenia podzielone są na: wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się. Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

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

Tak, dok. potwierdza, że kryteria są jednoznaczne, realne, możliwe do zweryfikowania i zrozumiałe dla osób które planują zapis na usługę. FHU ORDINAT MARCIN BIELSKI zapewnia rozdzielność procesu uczenia się i walidacji. Osoby, które szkoliły danego uczestnika, nie mogą oceniać go w procesie walidacji

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

Tak, dokument potwierdza, że zastosowane rozwiązania zapewniają rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Program ramowy usługi

20.03.2025

1. Wprowadzenie do obsługi klienta

Rola obsługi klienta w budowaniu wizerunku firmy

Oczekiwania klientów – analiza potrzeb i zachowań

Najczęstsze błędy w obsłudze klienta

2. Komunikacja w obsłudze klienta

Podstawowe zasady skutecznej komunikacji

Aktywne słuchanie – jak lepiej rozumieć klienta

Bariery komunikacyjne i sposoby ich przełamania

Język pozytywny i asertywność w rozmowie

3. Profesjonalna postawa w kontakcie z klientem

Znaczenie pierwszego wrażenia

Mowa ciała i ton głosu w relacji z klientem

Postawa proaktywna i nastawienie na rozwiązania

4. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

Typologie trudnych klientów i sposoby ich obsługi

Jak radzić sobie z reklamacjami i niezadowolonymi klientami

Techniki deeskalacji konfliktów

Zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach

24.03.2025

5. Budowanie relacji z klientem

Znaczenie lojalności klientów dla biznesu

Personalizacja obsługi – jak sprawić, by klient czuł się wyjątkowy

Narzędzia i strategie budowania długoterminowych relacji

6. Obsługa klienta w różnych kanałach komunikacji

Telefoniczna obsługa klienta – kluczowe zasady

Obsługa klienta przez e-mail i czat

Profesjonalna obsługa w mediach społecznościowych

7. Techniki sprzedaży i doradztwa w obsłudze klienta

Rola obsługi klienta w zwiększaniu sprzedaży

Techniki sprzedaży dopasowane do potrzeb klienta

Cross-selling i up-selling – jak skutecznie zwiększać wartość transakcji

8. Podsumowanie i praktyczne ćwiczenia

Analiza case studies – rzeczywiste przykłady obsługi klienta

Ćwiczenia praktyczne: symulacje rozmów z klientami

Tworzenie indywidualnych planów rozwoju kompetencji

9. Walidacja

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Wprowadzenie do obsługi klienta	Paweł Kacprzak	20-03-2025	08:00	09:45	01:45
2 z 15 Przerwa kawowa	Paweł Kacprzak	20-03-2025	09:45	10:00	00:15
3 z 15 Komunikacja w obsłudze klienta	Paweł Kacprzak	20-03-2025	10:00	12:00	02:00
4 z 15 Przerwa obiadowa	Paweł Kacprzak	20-03-2025	12:00	12:30	00:30
5 z 15 Profesjonalna postawa w kontakcie z klientem	Paweł Kacprzak	20-03-2025	12:30	14:00	01:30
6 z 15 Przerwa kawowa	Paweł Kacprzak	20-03-2025	14:00	14:15	00:15
7 z 15 Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami	Paweł Kacprzak	20-03-2025	14:15	16:00	01:45
8 z 15 Budowanie relacji z klientem	Paweł Kacprzak	24-03-2025	08:00	09:45	01:45
9 z 15 Przerwa kawowa	Paweł Kacprzak	24-03-2025	09:45	10:00	00:15
10 z 15 Obsługa klienta w różnych kanałach komunikacji	Paweł Kacprzak	24-03-2025	10:00	12:00	02:00
11 z 15 Przerwa obiadowa	Paweł Kacprzak	24-03-2025	12:00	12:30	00:30
12 z 15 Techniki sprzedaży i doradztwa w obsłudze klienta	Paweł Kacprzak	24-03-2025	12:30	14:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 15 Przerwa kawowa	Paweł Kacprzak	24-03-2025	14:00	14:15	00:15
14 z 15 Podsumowanie i praktyczne ćwiczenia	Paweł Kacprzak	24-03-2025	14:15	15:45	01:30
15 z 15 Przeprowadzenie walidacji	-	24-03-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 152,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 152,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	197,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	197,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Kacprzak

Trener, konsultant, z 25-letnim dośw. zawodowym. Specjalizuje się w realizacji projektów rozwojowych dla kadry zarządzającej, przywództwa, zarządzania zmianą, intermentoringu, sprzedaży i efektywności osobistej. Licencjonowany trener i konsultant, absolwent socjologii oraz pedagogiki i andropedagogiki zarządzania marketingiem i sprzedażą oraz zarządzania systemami poprawy jakości, certyfikat Menadżer Projektu IPMA D. Prowadzi szkolenia w zakresie przygotowania organizacji do wyzwań rynku pracy, zarządzania zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy, zarządzania wiekiem i współpracą międzypokoleniową, zarządzania różnorodnością i wielokulturowością w organizacji, wdrażania nowych modeli i form organizacji pracy, zarządzania pracą zdalną i hybrydową, orientacji w biznesie i uwarunkowaniach społeczno-kulturowych, zrównoważonego zarządzania potencjałem pracowników – zgodnie z nowymi wyzwaniami rynku pracy, obsługa klienta. Doświad. coach i mentor specjalizujący się w wspieraniu

rozwoju średniej i wyższej kadry menedżerskiej. Szkolił m.in.: Plus GSM. Orange, Era, PKO BP, BOŚ Bank, GM Money Bank, Farmacol, Grene, Hortimex, Profim, Shell, Astellas, Bombardier, Sanitec Koło, Auchman, Maspex, Tymbark, Pamapol S.A., Ekoland. Posiada ponad 120 h doświadczenia w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 2 lat, liczone wstecz od rozpoczęcia szkolenia. W ciągu ostatnich 5 lat licząc od daty usługi, prowadził szkolenia o tej samej oraz pokrewnej tematyce.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe obejmujące swoim zakresem tematykę szkolenia (prezentacje) oraz skrypt

Warunki uczestnictwa

Uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość swobodnego zajęcia swojego miejsca na szkoleniu, możliwość robienia notatek oraz zapewnienie odpowiedniej odległości do czytania wyświetlanej prezentacji.

W przypadku zapewnienia sali szkoleniowej przez zamawiającego szkolenie, odpowiedzialność za powyższe warunki spoczywa na zamawiającym. Wielkość sali powinna być dostosowana do liczby uczestników, zapewniając odpowiednią przestrzeń na każdego uczestnika, zgodnie z normami bezpieczeństwa (przykładowo, 1,5-2 m² na osobę).

Dla osób z niepełnosprawnościami sala szkoleniowa powinna obejmować podjazdy i windy, odpowiednio szerokie drzwi, przestrzeń umożliwiającą swobodne poruszanie się wózkami inwalidzkimi, przystosowane toalety, a także stanowiska dla osób z niepełnosprawnościami (np. stoły z regulowaną wysokością).

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi tj. symulacje, case study, scenki treningowe, ćwiczenia grupowe i indywidualne, gry i filmy szkoleniowe, dyskusje, analizy doświadczeń uczestników, dzięki czemu zdobędą wiedzę oraz rozwiną umiejętności, postawy i zachowania

Podczas szkolenia przewidziane są:

2 przerwy kawowe x 15 min

1 przerwa x 30 min

Rezerwacja i obsługa: Powinna być dostępna osoba odpowiedzialna za rezerwację i obsługę sali, gotowa do pomocy w przypadku problemów technicznych lub organizacyjnych podczas szkolenia (kontakt telefoniczny)

Sala szkoleniowa powinna zawierać:

- dostęp do światła dziennego
- bezpieczne i higieniczne warunki realizacji szkolenia
- regulaminy i instrukcje BHP, zasady ewakuacji, instrukcje bezpieczeństwa pożarowego

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

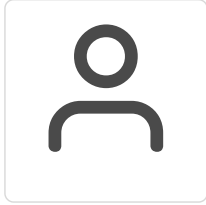
Adres

ul. Kolejowa 19
05-500 Stara Iwiczna
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marcin Bielski

E-mail biuro@ordinat.pl

Telefon (+48) 533 335 610