



Ernst & Young
spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
Academy of
Business sp. k.



Obsługa klienta

Numer usługi 2025/03/20/10940/2637546

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 12.06.2025 do 13.06.2025

2 644,50 PLN brutto

2 150,00 PLN netto

155,56 PLN brutto/h

126,47 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Do udziału w warsztatach zapraszamy: • Pracowników Działu Obsługi Klienta • Sprzedawców i Pracowników Handlowych • Recepcjonistów i Asystentów Biura • Pracowników Działów Reklamacji i Windykacji • Menadżerów i Liderów Zespołów
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	10-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	17
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 "Obsługa klienta" przygotowuje uczestników do efektywnego zarządzania relacjami z klientami poprzez rozwijanie kluczowych umiejętności interpersonalnych, wiedzy o oczekiwaniach klientów oraz proaktywnej postawy w obsłudze.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie kompetencji do obsługi klienta	• identyfikuje kluczowe wartości w budowaniu relacji • definiuje matryce oczekiwań klientów • omawia umiejętności świadome wykorzystywane w obsłudze klientów • charakteryzuje postawy proaktywne w obsłudze klienta	Wywiad ustrukturyzowany Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje w swojej pracy narzędzia do obsługi klientów	• wykorzystuje skuteczne przekazy i zrozumienie • rozpoznaje potrzeby klienta • tworzy długofalowe relacje z klientem • posługuje się modelem S. Coveya podczas budowania zaufania u klienta • wdraża savoir-vivre w różnych kanałach obsługi Klienta	Wywiad ustrukturyzowany 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

Program

Korzenie – co pozwala nam budować najlepszą Obsługę Klienta?

- Postawa – Klient w centrum uwagi – co to znaczy dzisiaj?
- Wiedza – specjalizacja biznesowa i wiedza ogólna
- Umiejętności – świadome soft skills
- Postawa proaktywna w Obsłudze Klienta
- Jak wejść w buty Klienta?

Kluczowe wartości w Budowaniu Relacji

- Wiarygodność
- Niezawodność
- Bliskość
- Niski egocentryzm

Oczekiwania Klientów – matryca oczekiwań Klienta – definicje i przykłady zachowań

- Zaufanie
- Poczucie bezpieczeństwa
- Równe traktowanie
- Spójna komunikacja
- Uwaga
- Szacunek
- Odpowiedzialność
- Dialog
- Dowartościowanie

Kluczowe umiejętności w Obsłudze Klienta

- Zarządzanie relacjami – moja baza Klientów
- Kluczowa komunikacja dwustronna – jak dbać o skuteczny przekaz i zrozumienie?
- Skuteczne dopasowanie się do stylu rozmówcy – kolorystyka osobowości i co z niej wynika w procesie budowania długofalowych relacji
- Umiejętność słuchania i słyszenia potrzeb i problemów Klienta
- Język korzyści, argumentacja i sposoby wywierania wpływu na Klienta w procesie decyzyjnym

Problem, czemu nie

- Negocjowanie problemów i sposoby na rozwiązywanie konfliktów
- Czy uległość to najlepsza z dróg – Klient nasz Pan, ale czy na pewno?
- Który styl rozwiązywania konfliktów pasuje do mnie i sytuacji?
- Zarządzanie obiekcjami i reklamacjami w Obsłudze Klienta

Asertywność w Obsłudze Klienta

- Prośby, odmowy i stawianie granic
- Wyrażanie opinii i informacja zwrotna
- Obrona przed agresją i zarządzanie emocjami
- Odwaga i radzenie sobie z emocjami – czy to się kiedyś skończy?

Budowanie zaufania w modelu S. Coveya – partnerskie relacje ponad wszystko

Zarządzanie bazą Klientów

- Planowanie i organizacja zadań
- Zarządzanie informacją
- Systematyczność pracy z systemem lub bez niego

Savoir-vivre w różnych kanałach obsługi Klienta

- E-mailowy savoir-vivre
- Savoir-vivre na spotkaniach

- Savoir-vivre przez telefon
- Savoir-vivre online

Trudne sytuacje

- Trudni Klienci i jak nimi zarządzać
- Windykacja należności i ustaleń biznesowych
- Kontraktowanie Klientów

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **17 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut). Podana ilość godzin szkolenia nie zawiera czasu przerw.

Validacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie validacja w formie wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca, waliduje usługę w formie zdalnej, po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera prowadzącego usługę, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na zaświadczeniu o zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej.

W harmonogramie szkolenia, został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia validacji usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Korzenie – co pozwala nam budować najlepszą Obsługę Klienta?	Maciej Borejko	12-06-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 17 Kluczowe wartości w Budowaniu Relacji	Maciej Borejko	12-06-2025	10:00	11:00	01:00
3 z 17 Przerwa	Maciej Borejko	12-06-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 17 Oczekiwanie Klientów – matryca oczekiwań Klienta – definicje i przykłady zachowań	Maciej Borejko	12-06-2025	11:15	13:00	01:45
5 z 17 Przerwa	Maciej Borejko	12-06-2025	13:00	14:00	01:00
6 z 17 Kluczowe umiejętności w Obsłudze Klienta	Maciej Borejko	12-06-2025	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 17 Przerwa	Maciej Borejko	12-06-2025	15:00	15:15	00:15
8 z 17 Problem, czemu nie	Maciej Borejko	12-06-2025	15:15	16:30	01:15
9 z 17 Asertywność w Obsłudze Klienta	Maciej Borejko	13-06-2025	09:00	10:00	01:00
10 z 17 Budowanie zaufania w modelu S. Coveya – partnerskie relacje ponad wszystko	Maciej Borejko	13-06-2025	10:00	11:00	01:00
11 z 17 Przerwa	Maciej Borejko	13-06-2025	11:00	11:15	00:15
12 z 17 Zarządzanie bazą Klientów	Maciej Borejko	13-06-2025	11:15	13:00	01:45
13 z 17 Przerwa	Maciej Borejko	13-06-2025	13:00	14:00	01:00
14 z 17 Savoir-vivre w różnych kanałach obsługi Klienta	Maciej Borejko	13-06-2025	14:00	15:00	01:00
15 z 17 Przerwa	Maciej Borejko	13-06-2025	15:00	15:15	00:15
16 z 17 Trudne sytuacje	Maciej Borejko	13-06-2025	15:15	16:30	01:15
17 z 17 Walidacja usługi	-	13-06-2025	16:30	17:15	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 644,50 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	155,56 PLN
Koszt osobogodziny netto	126,47 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Borejko

Specjalizuje się w doradztwie, coachingu oraz szkoleniach z zakresu sprzedaży i zarządzania sprzedażą, wystąpień publicznych, komunikacji, przywództwa oraz zarządzania efektywnością zespołów. Psycholog społeczny, trener biznesu, coach, absolwent programu MBA dla kadry HR. Akredytowany trener narzędzi Facet5 oraz SDI. Jest ekspertem i konsultantem ds. wystąpień publicznych, komunikacji, a także zarządzania i budowania efektywnych zespołów. Od ponad 10 lat związany z sektorem L&D. Twórca Indywidualnego Treningu Biznesowego (ITB). Wykładowca na kierunkach HR Biznes Partner (studia podyplomowe, Akademia Leona Koźmińskiego) oraz Zarządzanie kontaktami z klientami (Wyższa Szkoła Zarządzania i Prawa im. Heleny Chodkowskiej). Posiada 18-letnie doświadczenie zawodowe w obszarze HR. Specjalizuje się w badaniach kompetencji (AC/DC, przeglądy kompetencyjne, testy osobowości zawodowej, programy sukcesji, programy rozwojowe i coachingowe, zarządzanie zespołami oraz budowanie zespołów). Zdobył międzynarodowe doświadczenie korporacyjne jako starszy trener, partner biznesowy i menedżer. Jako wieloletni praktyk doskonale zdaje sobie sprawę z wyzwań stojących dziś zarówno przed menedżerami, jak i specjalistami. Maciej specjalizuje się w prowadzeniu projektów rozwojowych w obszarze umiejętności sprzedażowo-obslugowych oraz warsztatów dedykowanych zarządzaniu zespołami i organizacjami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.

Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

Adres

al. Armii Ludowej 26
00-609 Warszawa

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

Kontakt



Zuzanna Stępień

E-mail zuzanna.stepien@pl.ey.com

Telefon (+48) 510 201 314