



Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.



Szkolenie - Obsługa Klienta oraz budowanie relacji i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

Numer usługi 2025/03/21/159753/2641006

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 14.05.2025 do 14.05.2025

1 107,00 PLN brutto
900,00 PLN netto
110,70 PLN brutto/h
90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

Szkolenie polecane jest osobom osobom będącym zarówno w bezpośrednim jak i telefonicznym kontakcie z klientem, pracownikom działów obsługi klienta, osobom odpowiedzialnym za obsługę procesu reklamacyjnego; wszystkim, którzy w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek firmy.

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu:

- Małopolski Pociąg do Kariery – sezon 1
- Nowy start w Małopolsce z EURESem
- Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
- Kierunek - Rozwój
- Działanie 5.11 Kształcenie Ustawiczne
- Bony rozwojowe dla pracodawców z województwa Łódzkiego
- Zawodowa reaktywacja

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

08-05-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

10

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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta, recepcjonisty, sekretarki, przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży i innych zawodów związanych z obsługą Klienta

lub uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznej obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę z zakresu obsługi klienta, radzenia sobie w trudnych sytuacjach, wyróżnia kluczowe kompetencje i strategię pracy na stanowisku związanych z kontaktem z klientem.	Definiuje standardy obsługi klienta (kontakt osobisty, telefoniczny, elektroniczny),	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje typologię klienta i dostosować do niego wybrany model obsługi klienta, potrafi skutecznie radzić sobie z trudnymi sytuacjami i obiekcjami klientów, określa modele obsługi klienta, potrafi kontrolować emocje, potrafi radzić sobie w sytuacjach trudnych i stresujących, potrafi nawiązywać pozytywne relacje z klientem oraz zachować postawę asertywną.	Potrafi określić typologię klienta, definiuje postawę asertywną	Test teoretyczny
Rozróżnia na czym polega praca na stanowisku związanych z obsługą klienta, potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Definiuje jakie są główne obszary występowania obiekcji oraz wybrane metody radzenia sobie z obiekcjami.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, 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?

Tak, 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?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Czas trwania warsztatu to 1 dzień szkoleniowy.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych.

Usługa trwa:

- 10 h dydaktycznych x 45 minut

- 30 minut przerwy

- 2 x 10 min test wiedzy- walidacja

Przerwy nie są wliczone są w czas trwania usługi.

PROGRAM SZKOLENIA

PRETEST

MODUŁ 1 :

1. PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA

Obsługa Klienta oparta na standardach firmowych i osobistych

Profesjonalna obsługa– czego naprawdę oczekuje Klient?

Sztuka kreowania wizerunku w kontaktach z Klientem.

Firma to również ja– postawa pracownika oparta na konsekwencji i odpowiedzialności.

Obsługa Klienta przez telefon vs obsługa Klienta stacjonarnego - zasady

MODUŁ 2 :

2. TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW

Typologia Klienta, jak lepiej zrozumieć Klienta?

Budowanie pozytywnych relacji z Klientem.

Zachowania wzbudzające zaufanie Klienta, jak zrobić dobre pierwsze wrażenie?

Typowe błędy w kontaktach z Klientem.

MODUŁ 3 :

3. PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH

Zrozumieć Klienta – postawa pro-Kliencka.

Zarządzanie informacją od Klientów- optymalne rozwiązania.

MODUŁ 4 :

4. PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Aktywne słuchanie – klucz do zdobycia zaufania Klienta.

Sztuka stosowania pozytywnych zwrotów – czego unikać

Trening języka korzyści i nawiązywania do sfery emocjonalnej Klienta.

Odpowiednie pytania gwarancją powodzenia w rozmowie z Klientem.

Znaczenie informacji zwrotnej.

Reguły i zasady profesjonalnego wykorzystywania komunikacji niewerbalnej.

Rozpoznawanie własnych emocji i reakcji w kontekście obsługi Klienta.

MODUŁ 5 :

5. TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA

Indywidualne postawy w sytuacjach konfliktowych.

Obiekcje, skargi i uwagi Klientów – jak na nie optymalnie odpowiedzieć?

MODUŁ 6 :

6. POSTAWA ASERTYWNA

Stawianie granic.

POSTTEST

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 WALIDACJA - PRETEST - test online	-	14-05-2025	09:00	09:10	00:10
2 z 9 PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA	Jarosław Rożmiarek	14-05-2025	09:10	11:15	02:05
3 z 9 Przerwa	Jarosław Rożmiarek	14-05-2025	11:15	11:25	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 9 TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW / PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH	Jarosław Rożmiarek	14-05-2025	11:25	13:40	02:15
5 z 9 Przerwa	Jarosław Rożmiarek	14-05-2025	13:40	14:05	00:25
6 z 9 PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ	Jarosław Rożmiarek	14-05-2025	14:05	15:35	01:30
7 z 9 Przerwa	Jarosław Rożmiarek	14-05-2025	15:35	15:45	00:10
8 z 9 TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA / POSTAWA ASERTYWNA	Jarosław Rożmiarek	14-05-2025	15:45	17:05	01:20
9 z 9 WALIDACJA - POSTTEST - test online	-	14-05-2025	17:05	17:15	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 107,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Jarosław Roźmiarek

Od ponad 10 lat zajmuje się tworzeniem i realizacją projektów rozwojowych dla klientów biznesowych i korporacyjnych. Posiada rozległą wiedzę z zakresu sprzedaży i zarządzania pozwalającą na rozwój umiejętności sprzedażowych – zarówno w zakresie realizacji sprzedaży, jak i zarządzaniu nią. Lubi w swoich szkoleniach wykorzystywać wiedzę ponadczasową tą sprawdzoną jak i tą nowoczesną związaną z nowoczesną technologią. Na swoim koncie ma ponad 1500 dni szkoleniowych.

Specjalizacja trenerska:

W ZAKRESIE SPRZEDAŻY

zwiększanie rentowności sprzedaży,

sprzedaż doradcza

komunikacja w sprzedaży

zarządzanie sprzedażą ,

prezentacja, która przekonuje, inspiruje i wspiera sprzedaż strategię negocjacyjną,

W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA

komunikacja w zarządzaniu

skuteczne strategie antystresowe

W ZAKRESIE OBSŁUGI KLIENTA

zwiększanie efektywności osobistej

zwiększanie poziomu lojalności klientów,

tworzenie i wdrażanie standardów obsługi klienta,

komunikacja interpersonalna i zespołowa,

marka osobista

radzenie sobie ze stresem,

wzrost kreatywności,

zarządzanie sobą w czasie,

asertywność,

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji papierowej, teczki, notesy oraz długopisy dla każdego uczestnika szkolenia. Po szkoleniu e-mail z e-bookiem tematycznym.

Szkolenia dofinansowane są zwolnione z podatku VAT. ZWOLNIENIE Z VAT przysługuje firmom, gdy: * jest w całości finansowane ze środków publicznych w myśl ustawy o finansach publicznych. Zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r. poz. 1221 ze zm.) powyższa usługa szkoleniowa może zostać zwolniona z naliczenia podatku VAT.

** jest w co najmniej 70% finansowane ze środków publicznych , zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015 r. poz. 736 ze zm.)

FIRMY/ OSOBY NIE KORZYSTAJĄCE Z DOFINANSOWANIA OBJĘTE SĄ STAWKĄ VAT 23 %

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu:

- Małopolski Pociąg do Kariery – sezon 1
- Nowy start w Małopolsce z EURESem
- Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
- Kierunek - Rozwój
- Działanie 5.11 Kształcenie Ustawiczne
- Bony rozwojowe dla pracodawców z województwa Łódzkiego
- Zawodowa reaktywacja

Adres

ul. Mikołaja Kopernika 64

90-553 Łódź

woj. łódzkie

Hotel Tobacco

Kontakt



Marzena Mrukwa

E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 33 3003 145