



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★★ 4,5 / 5
2 055 ocen

Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Naucz się jak budować trwałe relacje z Klientem!

Numer usługi 2025/03/27/8282/2652191

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.08.2025 do 19.08.2025

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

122,23 PLN brutto/h

99,38 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	• Pracownicy odpowiedzialni za obsługę klienta zewnętrznego i wewnętrznego w organizacji. • Wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z klientem.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	17-08-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.

Szkolenie będzie skoncentrowane wokół obszarów:

właściwego reprezentowania organizacji w kontaktach z Klientami;

dostosowywania sposobów obsługi do typu Klienta;
radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem;
profesjonalnego podtrzymywania relacji z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.	Uczestnicy podczas szkolenia zdobędą wiedzę i umiejętności praktyczne w obszarach zrozumienia motywów działania klientów	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

- I. Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.
- II. Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.
- III. Każdy z nas jest klientem.
- IV. Oczekiwania klientów.
- V. Proces obsługi klienta.
 1. Badanie potrzeb klientów.
 2. Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
 3. Rozwiewanie obiekcji klienta.
- VI. Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.
- VII. Typy klientów.
- VIII. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
- IX. Praca z klientem wymagającym.
- X. Kontakt z klientem.

- 1.Zadawanie pytań.
- 2.Parafraza.
- 3.Budowanie kontaktu z klientem.
- 4.Pierwsze wrażenie.
- 5.Udzielanie informacji klientowi.
- XI.Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.
- XII.Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce	Trenera SEMPER	18-08-2025	10:00	18:00	08:00
2 z 2 Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce	Trenera SEMPER	19-08-2025	09:00	17:00	08:00

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

Trenera 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.

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

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

ul. 3 Maja 4/A

61-144 Poznań

woj. wielkopolskie

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.

Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060