



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



## 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 2025/03/27/8282/2652192

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.09.2025 do 19.09.2025

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                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                                                                                                            |
| Grupa docelowa usługi           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pracownicy odpowiedzialni za obsługę klienta zewnętrznego i wewnętrznego w organizacji.</li><li>• Wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z klientem.</li></ul> |
| Minimalna liczba uczestników    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Data zakończenia rekrutacji     | 17-09-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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?**

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez zakończoną zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

## **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 |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 2</div> Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce | Trenera SEMPER | 18-09-2025            | 10:00               | 18:00               | 08:00         |
| <div>2 z 2</div> Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce | Trenera SEMPER | 19-09-2025            | 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**

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. Ludwika Beethovena 7/A

80-171 Gdańsk

woj. pomorskie

Szkolenia w Gdańsku najczęściej realizujemy w Beethoven Hotel\*\*\*.

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](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060