



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★★ 4,5 / 5
2 285 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 2025/03/27/8282/2652196

📍 Kraków / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 17.11.2025 do 18.11.2025

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	16-11-2025
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
-	-	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

- szkolenie trwa 2 dni (16h)
- zajęcia odbywają się w godzinach 10.00-18.00 pierwszego dnia oraz 09.00- 17.00 drugiego dnia zgodnie z harmonogramem:

Dzień I

Godz. 10:00 – 10:10 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 10:10 – 12:00 - szkolenie

I.Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.

II.Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.

Godz. 12:00 – 12:15 – przerwa

Godz. 12:15 – 14:00 - szkolenie

III.Każdy z nas jest klientem.

IV.Oczekiwania klientów.

Godz. 14:00 – 14:30 – przerwa

Godz. 14:30 – 16:00 - szkolenie

V. Proces obsługi klienta.

1.Badanie potrzeb klientów.

2.Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.

3.Rozwiewanie obiekcji klienta.

Godz. 16:00 – 16:15 – przerwa

Godz. 16:15 – 18:00 - szkolenie

VI.Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.

Dzień II

Godz. 09:00 – 11:00 - szkolenie

VII.Typy klientów.

VIII.Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.

Godz. 11:00 -11:15 – przerwa

Godz. 11:15 – 13:00 - szkolenie

IX.Praca z klientem wymagającym.

Godz. 13:00 – 13:30 – przerwa

Godz. 13:30 – 15:00 - szkolenie

X.Kontakt z klientem.

1.Zadawanie pytań.

2.Parafraza.

3.Budowanie kontaktu z klientem.

4.Pierwsze wrażenie.

5.Udzielanie informacji klientowi.

Godz. 15:00 – 15:15 – przerwa

Godz. 15:15 – 16:40 - szkolenie

XI.Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.

XII.Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Godz. 16:40 – 16:50 – POST TEST walidacja usługi

Godz. 16:50 – 17:00 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 16-godzinny, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie edukacyjnej (45min.)

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	Ekspert SEMPER	17-11-2025	10:00	18:00	08:00
2 z 2 Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce	Ekspert SEMPER	18-11-2025	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

Ekspert SEMPER

Ekspert Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne

[autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

Materiały piśmiennicze

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- **Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.**

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

al. 3 Maja 49
31-147 Kraków
woj. małopolskie

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