



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5  
2 414 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 2025/03/27/8282/2652233

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 19.01.2026 do 20.01.2026

1 832,70 PLN brutto

1 490,00 PLN netto

152,73 PLN brutto/h

124,17 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Data zakończenia rekrutacji     | 18-01-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Liczba godzin usługi            | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji w zakresie 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 (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:30 - 09:40 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 09:40 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

#### I.Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.

Godz. 11:00 – 11:15 – przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### II.Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.

#### III.Każdy z nas jest klientem.

Godz. 12:40 – 13:00 – przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **IV.Oczekiwanie klientów.**

#### **V. Proces obsługi klienta.**

1.Badanie potrzeb klientów.

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

3.Rozwiewanie obiekcji klienta.

Godz. 14:00 – 14:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 15:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **VI.Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.**

Dzień II

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

#### **VII.Typy klientów.**

#### **VIII.Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.**

Godz. 11:00 – 11:15 – przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

#### **IX.Praca z klientem wymagającym.**

Godz. 12:40 – 13:00 – przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **X.Kontakt z klientem.**

1.Zadawanie pytań.

2.Parafraza.

3.Budowanie kontaktu z klientem.

4.Pierwsze wrażenie.

5.Udzielanie informacji klientowi.

Godz. 14:00 – 14:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 15:10 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **XI.Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.**

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

Godz. 15:10 – 15:20 – POST TEST – walidacja po szkoleniu

Godz. 15:20 - 15:30 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej (60min.)

## **Harmonogram**

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć                           | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 2<br>Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce | Ekspert SEMPER | 19-01-2026            | 09:00               | 15:00               | 06:00         |
| 2 z 2<br>Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce | Ekspert SEMPER | 20-01-2026            | 09:00               | 15:00               | 06:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 832,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 490,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 152,73 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 124,17 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

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## 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

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

- **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)
- **Wymagania sprzętowe:**
- **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- **Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek:** Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

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