



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



Profesjonalny telemarketing i obsługa klienta przez telefon - warsztaty praktyczne uwzględniające indywidualne potrzeby uczestników szkolenia oraz charakter ich pracy.

Numer usługi 2025/03/27/8282/2652775

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 02.10.2025 do 03.10.2025

1 832,70 PLN brutto

1 490,00 PLN netto

114,54 PLN brutto/h

93,13 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie szczególnie polecane dla osób używających telefonu do aktywnego poszukiwania potencjalnych klientów niezależnie od branży. Celem może być zarówno sprzedaż, umawianie spotkań, badanie potrzeb lub weryfikacja danych i opinii albo zgoda na wysłanie oferty. Szkolenie jest przeznaczone zarówno dla osób chcących pracować w telemarketingu jak i szerokiej grupy pracowników chcących doskonalić swoje umiejętności w tym zakresie.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	01-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

- Poszerzenie wiedzy uczestników na temat istoty telefonicznego kontaktu z klientem.
- Głębokie przygotowanie uczestników do prowadzenia skutecznych rozmów telefonicznych.
- Wypracowanie modelu rozmowy ze szczególnie wymagającym klientem.
- Analiza odpowiednich narzędzi pomagających w uzyskaniu lepszych rezultatów w zakresie telemarketingu i aktywnej sprzedaży produktów i usług przez telefon.
- Wypracowanie umiejętności uczestników pozwalających na świadome prowadzenie rozmów z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poszerzenie wiedzy uczestników na temat istoty telefonicznego kontaktu z klientem.	Zapoznanie uczestników ze specyfiką i nowoczesnymi technikami telemarketingu. Kształcenie umiejętności sprzedaży przez telefon. Savoir vivre rozmowy telefonicznej.	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

Grupa docelowa

Szkolenie szczególnie polecane dla osób używających telefonu do aktywnego poszukiwania potencjalnych klientów niezależnie od branży. Celem może być zarówno sprzedaż, umawianie spotkań, badanie potrzeb lub weryfikacja danych i opinii albo zgoda na wysłanie oferty. Szkolenie jest przeznaczone zarówno dla osób chcących pracować w telemarketingu jak i szerokiej grupy pracowników chcących doskonalić swoje umiejętności w tym zakresie.

Program szkolenia

Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.

1. Powitanie- rozpoczęcie szkolenia.
 - a. Autoprezentacja uczestników szkolenia.
 - b. Wymiana doświadczeń w zakresie telefonicznej sprzedaży/obsługi klienta.
2. Telemarketing - czy wszyscy wiemy co to znaczy?
 - a. Geneza telemarketingu.
 - b. Skuteczność komunikacji telefonicznej.
3. Jak działa telemarketing?
 - a. Galeria - praca w grupie
 - b. Dyskusja analizująca galerię.
4. Osoba telemarketera
 - a. Telemarketer to zawód.
 - b. Wypracowanie złotych zasad telemarketingu - zajęcia warsztatowe.
 - c. Telefon jako szczególne narzędzie komunikacji.
 - d. Ja w roli telemarketera.
 - e. Jak mówić żeby ludzie nas słuchali?
 - głos
 - pauzy w rozmowie telefonicznej.
 - f. Umiejętność słuchania rozmówcy.
5. Dobra organizacja pracy telemarketera.
 - a. Sposoby zapisywania informacji o klientach.
 - b. Umiejętne korzystanie z terminarza i pamięć o kolejnych kontaktach z klientami.
6. Klient - rozmówca unikalny
 - a. Sondowanie klienta i budowanie relacji długofalowych.
 - b. Techniki nawiązywania relacji i ocieplania kontaktu.
 - c. Wpływ temperamentu i osobowości na kontakt przez telefon.
 - d. Techniki wywierania wpływu w rozmowie telefonicznej.
7. Etapy skutecznej rozmowy
 - a. Przygotowanie do rozmowy.
 - b. Jakich pretekstów użyć by skutecznie zacząć rozmowę?
 - c. Jak ocieplić zimny kontakt i kiedy wykonać następny krok?
 - d. Język korzyści- rozmowa o produkcie.
 - e. Podsumowanie ustaleń.
8. Podsumowanie-efektywność działań telemarketingowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Profesjonalny telemarketing i obsługa klienta przez telefon	Ekspert SEMPER	02-10-2025	10:00	18:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 Profesjonalny telemarketing i obsługa klienta przez telefon	Ekspert SEMPER	03-10-2025	09:00	17:00	08:00

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	114,54 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,13 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 [notatnik, długopis]

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

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 19/a
80-001 Gdańsk
woj. pomorskie

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się szkolenie, na hotel o takim 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