



Professional Customer Service in practice. Learn how to build a relationship with your client!

Numer usługi 2025/03/27/8282/2653355

2 066,40 PLN brutto
1 680,00 PLN netto
129,15 PLN brutto/h
105,00 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 08.09.2025 do 09.09.2025



Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
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. Participants - Employees responsible for external and internal customer service in the organization. - All people interested in expanding their knowledge and acquiring practical skills to build and maintain professional relationships with the client.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	07-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.

Goals

The aim of the training is to provide participants with knowledge and practical skills of professional customer service and to present how important it is to build and maintain relationships with the client from the perspective of the entire organization.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
The aim of the training is to provide participants with knowledge and practical skills of professional customer service and to present how important it is to build and maintain relationships with the client from the perspective of the entire organization.	he "Professional Customer Service in practice. Interdisciplinary 2-days workshops related to improving customer service in the organization. Learn how to build a relationship with your client!" is very interactive with many examples, discussion, analysis, and hands-on small group exercises.	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

The training program is legally protected intellectual property, and its processing, distribution or use without the knowledge and consent of the author is prohibited.

- I. The role of customer service in today's world
- II. Professionalism in customer service as building an advantage over the competition.
- III. Everyone is a client
- IV. Customer expectations.
- V. Customer service process.
 1. Researching customer needs.
 2. Presentation of the offer, proposals to meet the needs. Feature - benefit model.
 3. Dispelling customer objections.
- VI. Communication with customers - speaking the language of benefits
- VII. Types of clients
- VIII. Types of clients and the way of communicating with them
- IX. Working with a demanding client
- X. Contact with the customer:
 1. Asking questions.
 2. Paraphrasing.
 3. Building a long-term relationship with the client.
 4. First impression.
 5. Providing information to the client.
- XI. Features of a perfect salesman / customer advisor.
- XII. Values in contact with customers - care, honesty, building customer satisfaction.

- 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.

Usługa realizowana w języku angielskim.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Professional Customer Service in practice.	Ekspert SEMPER	08-09-2025	10:00	18:00	08:00
2 z 2 Professional Customer Service in practice.	Ekspert SEMPER	09-09-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 066,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 680,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	129,15 PLN
Koszt osobogodziny netto	105,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ekspert SEMPER

Ekspert 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.

Uczestnik powinien znać język angielski w stopniu komunikatywnym.

Informacje dodatkowe

Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia

Adres

ul. Towarowa 2/A

00-811 Warszawa

woj. mazowieckie

Szkolenia w Warszawie najczęściej realizujemy w Hotel*** Campanile.

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