



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

Numer usługi 2025/03/27/8282/2653460

2 066,40 PLN brutto
1 680,00 PLN netto
172,20 PLN brutto/h
140,00 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 12 h
📅 08.09.2025 do 09.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych 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	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	07-09-2025
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 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.	The "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	09:00	15:00	06:00
2 z 2 Professional Customer Service in practice.	Ekspert SEMPER	09-09-2025	09:00	15:00	06:00

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	172,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Ekspert SEMPER
Ekspert SEMPER

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, tj. e-podręcznik oraz zeszyt ćwiczeń przygotowany przez eksperta SEMPER

- 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.

Uczestnik powinien znać język angielski w stopniu komunikatywnym.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- 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

WYMAGANIA 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/s

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

Telefon (+48) 570 590 060