



Obsługa Klienta

Numer usługi 2025/03/28/8345/2656394

2 706,00 PLN brutto

2 200,00 PLN netto

169,13 PLN brutto/h

137,50 PLN netto/h

ODITK-SZKOLENIA
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ



📍 Gdańsk / stacjonarna

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.08.2025 do 21.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie „Obsługa Klienta” skierowane jest do: <ul style="list-style-type: none">osób będących w kontakcie z Klientem bezpośrednim oraz telefonicznym,pracowników działów obsługi Klienta,osób odpowiedzialnych za obsługę reklamacji,wszystkich dbających o budowanie relacji z Klientem.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	19-08-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności skutecznej i profesjonalnej obsługi Klienta. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat zasad komunikacji, budowania relacji z Klientem, radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz technik sprzedażowych i negocjacyjnych. Szkolenie przygotowuje zarówno osoby rozpoczynające pracę w zawodach związanych z obsługą Klienta, jak i tych, którzy chcą doskonalić swoje kompetencje w tej dziedzinie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Po ukończeniu szkolenia uczestnicy: Pogłębią wiedzę związaną z profesjonalną i efektywną komunikacją z Klientem. Uporządkują wiedzę na temat technik i narzędzi stosowanych w obsłudze Klienta. Przećwiczą odpowiednie zachowania w trudnych sytuacjach w kontakcie z Klientem.	Po szkoleniu uczestnik: Zna i umie zastosować różnorakie metody profesjonalnej obsługi Klienta. Potrafi ocenić, czy wykorzystuje poznane narzędzia stosowane w obsłudze Klienta. Umie zlokalizować, nad czym musi pracować by być profesjonalnym w procesie obsługi Klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

- Jak dopasować się do osobowości Klienta – rozpoznanie stylu komunikacyjnego Klienta, dostosowanie się do oczekiwań danego stylu.
- Sztuka aktywnego słuchania, zbierania informacji oraz badania potrzeb Klienta (rodzaje pytań, cele pytań, techniki zadawania pytań, kontrolowanie przebiegu rozmowy, klaryfikowanie, dowartościowanie, doprecyzowywanie, parafrazowanie, podsumowywanie).
- Trudne sytuacje w obsłudze Klienta.
- Oczekiwanie Klienta wymagającego – jak postępować z zastrzeżeniami, obiekcjami.

- Narzędzia komunikacji asertywnej jako pomoc w trudnych rozmowach.
- Obsługa Klienta a zarządzanie emocjami i stresem w trudnych sytuacjach
- Spirala emocji – jak opanować emocje klienta i własne.
- Empatia w obsłudze klienta – jak zmniejszyć poziom napięcia w rozmowie i skierować ją w stronę rozwiązania.
- Przekazywanie niekorzystnych dla klienta informacji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Obsługa Klienta - dzień I	Piotr Włodarczyk	20-08-2025	09:00	17:00	08:00
2 z 2 Obsługa Klienta - dzień II	Piotr Włodarczyk	21-08-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 706,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	169,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	137,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Włodarczyk

Specjalizuje się w dopasowaniu modeli przywództwa oraz systemów doskonalenia kompetencji liderów. Pracuje wykorzystując obserwację w miejscu pracy. Współzarządza wiedzą oraz kompetencjami trenerów stanowiskowych, coachów i mentorów.

Klienci, dla których pracował to m.in.: T-Mobile, Tauron, Grupa PZU, Polskie Sieci Elektroenergetyczne, Bank Millennium, Grupa NSG, Warta, Dr Max, Jeronimo Martins Polska, Pfeleiderer, Anwil, Quad Graphics Europe, Gemalto, Flexpol, Kimball Electronics, Colgate Palmolive,

Grupa Lotos, Budimex, Skanska, PORR, Grupa Żywiec.

Jest certyfikowanym coachem ICC®, certyfikowanym superwizorem polskiej Izby Coachingu oraz konsultantem Extended DISC®.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszyscy uczestnicy szkolenia otrzymają materiały - skrypt szkoleniowy z zakresu szkolenia w formie pdf.

Adres

Gdańsk

Gdańsk

woj. pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Dębińska

E-mail adebinska@oditk.pl

Telefon (+48) 502 939 929