

**Obsługa specjalnych potrzeb klienta -
usługa szkoleniowa**

Numer usługi 2025/04/04/180138/2670293

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

HC SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 17.05.2025 do 18.05.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	1. Pracownicy działów obsługi klienta 2. Pracownicy punktów usługowych i sprzedaży 3. Pracownicy instytucji publicznych 4. Osoby zarządzające zespołami obsługi klienta 5. Pracownicy infolinii i call center
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	16-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi klientów ze specjalnymi potrzebami (np. osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze, klienci w sytuacjach kryzysowych). Uczestnicy nauczą

się identyfikować potrzeby, dostosowywać komunikację oraz budować pozytywne doświadczenia klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie klienta ze specjalnymi potrzebami oraz charakteryzuje główne bariery w dostępie do usług.	Rozróżnia fizyczne, komunikacyjne i systemowe bariery w obsłudze klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Projektuje sposób komunikacji dostosowany do potrzeb klienta ze szczególnymi wymaganiami.	Uzasadnia wybór formy komunikacji w odniesieniu do konkretnej potrzeby klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje znaczenie empatii i uważności w kontakcie z klientem o specjalnych potrzebach.	Uzasadnia rolę postawy empatycznej w skutecznej obsłudze 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?

Tak 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?

Tak 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?

Tak dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Dzień 1 – Podstawy i świadomość

1. Wprowadzenie: Kim są klienci ze specjalnymi potrzebami?
2. Bariery w obsłudze: fizyczne, komunikacyjne i systemowe
3. Empatia i uważność w kontakcie z klientem
4. Ćwiczenia praktyczne: scenki i analiza przypadków

Dzień 2 – Praktyka i narzędzia

- 1. Komunikacja dostosowana do różnych potrzeb (język prosty, alternatywny, wspierający)
- 2. Narzędzia i techniki wspierające (m.in. technologie asystujące, dostępność cyfrowa)
- 3. Obsługa sytuacji trudnych i stresujących z udziałem klienta
- 4. Plan działania – wdrożenie zmian w miejscu pracy
- 5. Podsumowanie
- 6. Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - walidacja

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

W ciągu dnia zostały uwzględnione 2 przerwy po 30 minut które nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Wprowadzenie: Kim są klienci ze specjalnymi potrzebami?	Sławomir Nadolny	17-05-2025	10:00	11:00	01:00
2 z 14 Bariery w obsłudze: fizyczne, komunikacyjne i systemowe	Sławomir Nadolny	17-05-2025	11:00	13:00	02:00
3 z 14 Przerwa	Sławomir Nadolny	17-05-2025	13:00	13:30	00:30
4 z 14 Empatia i uważność w kontakcie z klientem	Sławomir Nadolny	17-05-2025	13:30	15:30	02:00
5 z 14 Przerwa	Sławomir Nadolny	17-05-2025	15:30	16:00	00:30
6 z 14 Ćwiczenia praktyczne: scenki i analiza przypadków	Sławomir Nadolny	17-05-2025	16:00	17:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 14 Komunikacja dostosowana do różnych potrzeb (język prosty, alternatywny, wspierający)	Sławomir Nadolny	18-05-2025	10:00	11:00	01:00
8 z 14 Narzędzia i techniki wspierające (m.in. technologie asystujące, dostępność cyfrowa)	Sławomir Nadolny	18-05-2025	11:00	12:00	01:00
9 z 14 Przerwa	Sławomir Nadolny	18-05-2025	12:00	12:30	00:30
10 z 14 Obsługa sytuacji trudnych i stresujących z udziałem klienta	Sławomir Nadolny	18-05-2025	12:30	13:30	01:00
11 z 14 Plan działania – wdrożenie zmian w miejscu pracy	Sławomir Nadolny	18-05-2025	13:30	14:30	01:00
12 z 14 Przerwa	Sławomir Nadolny	18-05-2025	14:30	15:00	00:30
13 z 14 Podsumowanie	Sławomir Nadolny	18-05-2025	15:00	16:00	01:00
14 z 14 Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - walidacja	Sławomir Nadolny	18-05-2025	16:00	17:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sławomir Nadolny

Ekspert z ponad 31-letnim doświadczeniem w zarządzaniu sprzedażą, marketingiem i budowaniu strategii. Karierę zawodową rozpocząłem w międzynarodowych korporacjach z branży FMCG, takich jak Unilever, Yardley of London, Elbrewery oraz Japan Tobacco, gdzie zdobyłem szeroką wiedzę na temat rynków i procesów biznesowych. Moją ścieżkę kontynuowałem w sektorze mediów i reklamy, obejmując stanowiska dyrektorskie w takich firmach jak Machina Press, PMPG (wydawca „Wprost” i „Do Rzeczy”), AMS oraz Stroer, gdzie z sukcesem zarządzałem sprzedażą i rozwijałem zespoły. Od ponad 18 lat jestem również przedsiębiorcą w Newpublic i Buy Me Time, gdzie odpowiadałem za przejrzyste definiowanie procesów biznesowych oraz wdrażanie efektywnych strategii działania. Od ponad 8 lat łączę swoje doświadczenie korporacyjne i przedsiębiorcze z pasją do rozwoju ludzi jako trener biznesowy i coach. Realizując ponad 5000 godzin szkoleń dla 11 tysięcy uczestników.

Specjalizuję się w:

Przywództwie i odkrywaniu potencjału jednostek oraz zespołów,
 Budowaniu strategii i skutecznej implementacji rozwiązań,
 Zarządzaniu zmianą i definiowaniu procesów,
 Szkoleniach z zakresu sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta,
 Rozwoju liderów oraz wsparciu w budowaniu relacji w zespołach. Wykształcenie wyższe -
 ekonoemia i zarządzanie.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Skrypt szkoleniowy / podręcznik
2. Checklisty i ściągę (np. „jak rozpoznać specjalne potrzeby”)
3. Karty scenariuszy (case studies do analizy)
4. Materiały do ćwiczeń (np. scenki, formularze)
5. Mini-słownik pojęć i terminów
6. Lista narzędzi i technologii wspierających
7. Prezentacja z kluczowymi slajdami
8. Plan wdrożenia wiedzy po szkoleniu

Informacje dodatkowe

Do wybranej metody walidacji nie jest potrzebny walidator, ponieważ uczestnicy dostają link do wypełnienia testu

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna - Microsoft Teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



Jakub Mencfeld

E-mail jakubhg40@gmail.com

Telefon (+48) 661 336 370