



Szkolenie: "Profesjonalna Obsługa Klienta w Erze Zielonej Gospodarki i Zrównoważonego Rozwoju"

Numer usługi 2025/04/23/177031/2705287

5 200,00 PLN brutto
5 200,00 PLN netto
325,00 PLN brutto/h
325,00 PLN netto/h

DEVELOBUD
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Ustroń / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 14.06.2025 do 15.06.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby dorosłe, chcące podnieść swoje umiejętności, kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi klienta w erze zielonej gospodarki. Szczególnie skorzystają na nim: pracownicy działów obsługi klienta, menadżerowie sprzedaży sprzedawcy / handlowcy oraz wszystkie osoby, które na co dzień mają do czynienia ze sprzedażą i marketingiem. Od uczestników szkolenia nie jest wymagana wiedza ani uprzednie doświadczenie związane ze sprzedażą. Wymagane są natomiast podstawowe umiejętności komunikacyjne..
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	13-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do świadczenia profesjonalnej obsługi klienta, uwzględniającej zasady zrównoważonego rozwoju i zielonej gospodarki, budowania relacji z klientami w sposób świadomy ekologicznie i zgodny z wartościami zrównoważonego rozwoju, wdrażania proekologicznych praktyk w codziennych interakcjach z klientami oraz komunikowania wartości marki związanych z odpowiedzialnością środowiskową.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje podstawy zielonej gospodarki i zrównoważonego rozwoju	Uczestnik wyjaśnia jak działania proekologiczne wpływają na wizerunek marki i lojalność klientów	Test teoretyczny
Uczestnik wdraża umiejętności budowania relacji z klientami w duchu zrównoważonego rozwoju	stosuje techniki komunikacji podkreślające proekologiczne wartości i misję organizacji.	Debata swobodna
	Angażuje klientów w działania prośrodowiskowe, np. wybór ekologicznych opcji produktów lub usług.	Debata swobodna
Efektywnie komunikuje wartości marki związane z zieloną gospodarką	Tworzy jasne i spójne przekazy promujące odpowiedzialność środowiskową firmy	Debata swobodna
	Odpowiada na pytania i zastrzeżenia klientów dotyczące ekologicznych rozwiązań	Debata swobodna
Wdraża proekologiczne praktyki w proces obsługi klienta	Projektuje plan wdrożenia proekologicznych praktyk w swojej organizacji, uwzględniając korzyści dla klientów i firmy	Debata swobodna
	Wdraża konkretne działania, np. redukcję zużycia zasobów w codziennej pracy z klientami.	Debata swobodna
Kształtuje techniki komunikacji interpersonalnej	Uczestniczy w dyskusji podczas szkolenia. Rozwija techniki komunikacyjne podczas swobodnych wypowiedzi	Debata swobodna
Docenia istotę samokształcenia się	Charakteryzuje korzyści płynące z ciągłego podnoszenia swoich kompetencji i kwalifikacji.	Debata swobodna

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 -zaświadczenie- 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 potwierdzający uzyskanie kompetencji -zaświadczenie- 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 potwierdzający uzyskanie kompetencji -zaświadczenie- potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

DZIEŃ 1:

1. Specyfika i oczekiwania klientów w procesie obsługi z uwzględnieniem zielonej gospodarki:

- Trzy główne potrzeby Klienta w procesie obsługi: potrzeby merytoryczne, potrzeby organizacyjne, potrzeby psychologiczne
- Działania i sposoby zaspokajania potrzeb Klienta w bezpośredniej rozmowie,
- Specyfika i charakterystyka Klienta,
- Zmieniające się oczekiwania klientów w erze zrównoważonego rozwoju:
- Profil "świadomego klienta ekologicznego"

2. Budowanie relacji z klientem w erze zrównoważonego rozwoju:

- Rodzaje relacji z Klientem: Relacje doraźne, techniczne, społeczne i partnerskie,
- Budowanie relacji jako proces. Etapy budowania relacji,
- Budowanie zaufania z Klientem,
- Triada zaufania oraz budowanie własnego autorytetu.
- Zielone wartości jako fundament relacji z klientem
- Komunikacja proekologicznych działań w relacjach z klientem
- Personalizacja relacji z klientem w kontekście zielonej gospodarki

3. Komunikacja proekologiczna z klientem:

- Model komunikacji interpersonalnej,
- Jak mówić żeby Klient słuchał,
- Jak skutecznie i aktywnie słuchać,
- Podstawowe bariery komunikacyjne.
- Rola zielonej gospodarki w komunikacji z klientem
- Tworzenie przekazów uwzględniających zielone wartości
- Budowanie dialogu opartego na zrównoważonym rozwoju

4. Narzędzia komunikacyjne w dobie zielonej gospodarki:

- Sztuka zadawania pytań,
- Jak zadawać pytania w trakcie rozmowy,
- Trzy funkcje pytań – Informacyjna, Psychologiczna, Kierująca rozmową,

- Rodzaje pytań,
- Bank użytecznych pytań w rozmowie z Klientem.
- Parafraza, podsumowanie i klaryfikacja.
- Cyfrowe kanały komunikacji jako ekologiczne rozwiązanie
- Ekologiczne materiały promocyjne i informacyjne
- E-mail marketing w duchu zrównoważonego rozwoju
- Przykłady innowacyjnych narzędzi komunikacyjnych wspierających zieloną gospodarkę

DZIEŃ 2:

1. Asertywność

- Co w praktyce oznacza Asertywność?
- Znaczenie asertywności w relacji z Klientem
- Mapa asertywności: Komunikacja uległa, bierna, manipulacyjna i asertywna.
- Autodiagnoza – czy jestem asertywny?
- Pozycje życiowe – co wpływa na rozwój komunikacji asertywnej.
- Asertywność w promowaniu zielonych wartości
- Reagowanie na sceptycyzm wobec zielonej gospodarki
- Budowanie świadomości ekologicznej w asertywny sposób

1. Narzędzia komunikacji asertywnej w dobie zielonej transformacji

- Komunikat „Ja”,
- Asertywna odmowa,
- Komunikat asertywny,
- FUKO,
- Informacja zwrotna – co było dobre, nad czym trzeba pracować,
- Ekologiczny kontekst w komunikacji asertywnej
- Asertywne komunikowanie proekologicznych decyzji
- Jasne i zrównoważone komunikaty w kontekście zielonej gospodarki
- Model komunikacji asertywnej z elementami zrównoważonego rozwoju

2. Wywieranie wpływu na klienta z uwzględnieniem proekologicznego podejścia:

- Sztuka wywierania wpływu wg Roberto Cialdiniego,
- Sześć reguł wywierania wpływu,
- Przekonywanie i argumentowanie w rozmowie z Klientem,
- Techniki perswazji.
- Techniki wywierania wpływu poprzez edukację ekologiczną
- Psychologia wpływu a decyzje proekologiczne
- Techniki wpływania na postawy ekologiczne klientów
- Zielona gospodarka w procesie sprzedaży

3. Walidacja

Szkolenie prowadzone jest w sposób warsztatowy i dynamiczny, z wykorzystaniem różnych narzędzi metodologicznych, takich jak : praca w grupach, prezentacje na forum, gry szkoleniowe, testy i quizy, filmy szkoleniowe, scenki symulacyjne.

Szkolenie ma również charakter integracyjny i prowadzone jest w sposób pozwalający uczestnikom na swobodne wyrażanie swoich uwag, refleksji i dzieleniem się własną wiedzą i doświadczeniem.

Uczestnicy w trakcie każdego dnia szkoleniowego trwającego więcej niż 4 godziny mają prawo do co najmniej 1 przerwy, trwającej co najmniej 15 minut. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi. Przerwy ustalane będą z uczestnikami.

Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej, uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu.

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu.

1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Specyfika i oczekiwania klientów w procesie obsługi z uwzględnieniem zielonej gospodarki	Ryszard Kamała	14-06-2025	09:30	11:00	01:30
2 z 12 przerwa kawowa	Ryszard Kamała	14-06-2025	11:00	11:15	00:15
3 z 12 Budowanie relacji z klientem w erze zrównoważonego rozwoju	Ryszard Kamała	14-06-2025	11:15	12:00	00:45
4 z 12 Komunikacja proekologiczna z klientem	Ryszard Kamała	14-06-2025	12:00	13:30	01:30
5 z 12 przerwa obiadowa	Ryszard Kamała	14-06-2025	13:30	14:00	00:30
6 z 12 Narzędzia komunikacyjne w dobie zielonej gospodarki	Ryszard Kamała	14-06-2025	14:00	15:30	01:30
7 z 12 Asertywność	Ryszard Kamała	15-06-2025	09:00	11:00	02:00
8 z 12 przerwa kawowa	Ryszard Kamała	15-06-2025	11:00	11:15	00:15
9 z 12 Narzędzia komunikacji asertywnej w dobie zielonej transformacji	Ryszard Kamała	15-06-2025	11:15	13:00	01:45
10 z 12 przerwa obiadowa	Ryszard Kamała	15-06-2025	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 12 Wywieranie wpływu na klienta z uwzględnieniem proekologicznego podejścia	Ryszard Kamała	15-06-2025	13:30	14:30	01:00
12 z 12 Walidacja	-	15-06-2025	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	325,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	325,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ryszard Kamała

Trener i Coach z dużym doświadczeniem biznesowym. Przez wiele lat zarządzał Działem Sprzedaży, dużego ogólnopolskiego wydawnictwa motoryzacyjnego, osiągając w tym czasie pięciokrotny wzrost sprzedaży oraz pozycję lidera rynku. Ponadto był szefem Działu Szkoleń w jednym z Towarzystw Ubezpieczeniowych, tworząc strategię szkoleniową oraz zarządzając zespołem trenerów wewnętrznych. Poza prowadzeniem szkoleń, prowadził wykłady i ćwiczenia z komunikacji interpersonalnej, negocjacji, prezentacji i wystąpień publicznych, budowania zespołów oraz zarządzania konfliktem w Wyższej Hanzeatyckiej Szkole Zarządzania w Słupsku. Specjalizuje się w szkoleniach sprzedażowych (głównie z obsługi klienta) - szczególnie tych branż, gdzie występuje częsty bezpośredni kontakt z Klientem, szkoleniach menedżerskich - rozwijających umiejętności zarządzania ludźmi, zarządzania sprzedażą, coachingu menedżerskim, oraz szkoleniach ze sztuki prezentacji, wystąpień publicznych i kreatywnego myślenia, jak również z zakresu zrównoważonego rozwoju oraz zielonych kompetencji. W ostatnich pięciu latach aktywnie szkoli z wyżej wymienionych zakresów w szczególności zagadnień dotyczących zielonej transformacji. Interesuje się szczególnie takimi projektami, które wychodzą poza obszar samych szkoleń. Jest autorem

„Systemu wdrażania nowych pracowników” dla firmy PERI Polska. System został doceniony przez władze firmy i zalecony do globalnego wdrażania – 90 krajów, na wszystkich kontynentach

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnikom zostaną przekazane materiały dydaktyczne w postaci prezentacji PowerPoint wysłanej na adres mailowy, notes+ długopis, ankiety oraz testy.

Materiały zgodne ze standardem WCAG 2.1

Warunki uczestnictwa

Osoby pełnoletnie zamieszkałe i pracujące na terenie całej Polski

Informacje dodatkowe

Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983)

Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”.

W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień prosimy o kontakt pod numerem 606 383 797 lub mailem na dsiuda@kancelaria-ads.pl przed zapisem na usługę!

Adres

ul. Zdrojowa 3

43-450 Ustroń

woj. śląskie

Hotel Diament

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Daniel Siuda

E-mail dsiuda@kancelaria-ads.pl

Telefon (+48) 606 383 797