



LIFEPASS spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością



Standardy Sprzedaży i Obsługi Klienta – Podstawy i Budowanie Fundamentów- część I

Numer usługi 2025/05/09/164038/2735843

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 23.06.2025 do 24.06.2025

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta, którzy na co dzień odpowiadają za realizację procesów kontaktu z klientem – od pierwszego punktu styku po finalizację transakcji i obsługę posprzedażową. Uczestnicy pełnią funkcje związane z doradztwem, obsługą zgłoszeń, prezentacją oferty i reagowaniem na potrzeby klientów. Grupa docelowa to osoby, które chcą uporządkować i uspołnić swoje działania w oparciu o procesowe podejście do obsługi klienta oraz poznać skuteczne narzędzia do monitorowania efektywności. Wskazane jest, aby uczestnicy mieli doświadczenie w pracy z klientem i byli gotowi do wdrażania nowych standardów oraz działań optymalizacyjnych. Szkolenie pozwala rozwinąć kompetencje w zakresie tworzenia standardów obsługi, analizy procesów oraz ich usprawniania w kontekście celów firmy.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	22-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik po zakończeniu szkolenia będzie przygotowany do samodzielnego identyfikowania, analizowania i usprawniania procesów obsługi klienta w swojej organizacji. Zdobędzie kompetencje w zakresie tworzenia i wdrażania standardów obsługi, ich komunikowania wewnątrz zespołu, monitorowania efektywności oraz optymalizacji działań w oparciu o wskaźniki KPI. Szkolenie rozwija umiejętności niezbędne do budowania profesjonalnej, spójnej i efektywnej obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje istotę zarządzania procesowego w obsłudze klienta.	Opisuje kluczowe elementy procesu i jego znaczenie w zwiększaniu efektywności.	Wywiad swobodny
Definiuje zasady tworzenia standardów obsługi klienta.	obsługi klienta. Wskazuje cechy dobrze sformułowanych standardów	Wywiad swobodny
Projektuje standardy obsługi klienta dostosowane do specyfiki organizacji.	Opracowuje zestaw mierzalnych i logicznie powiązanych standardów obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z zespołem przy wdrażaniu zmian w procesie obsługi klienta.	Aktywnie uczestniczy w grupowych ćwiczeniach i pracach projektowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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: Wprowadzenie do standaryzacji obsługi klienta

1. Wprowadzenie do zarządzania procesowego

- Czym jest proces? Definicje i kluczowe elementy.
- Dlaczego zarządzanie procesowe jest ważne? Zwiększenie efektywności i jakości.
- Korzyści z wdrożenia zarządzania procesowego: Przykłady poprawy efektywności w organizacjach.

2. Identyfikacja kluczowych etapów obsługi klienta

- Mapa podróży klienta: Przykłady map podróży klienta w różnych branżach.
- Punkty styku z klientem: Jak rozpoznać i zoptymalizować kluczowe momenty kontaktu.
- Analiza potrzeb klienta: Jak dopasować standardy obsługi do oczekiwań klientów.

3. Opracowanie standardów obsługi klienta

- Definicja standardów obsługi klienta.
- Jak stworzyć jasne, mierzalne i zrozumiałe standardy.
- Przykładowe standardy obsługi klienta z różnych branż: Bankowość, retail, usługi.

4. Komunikacja standardów wewnątrz organizacji

- Jak efektywnie przekazywać standardy pracownikom.
- Narzędzia wspierające komunikację standardów: Szkolenia, materiały edukacyjne.

5. Zastosowanie przewag konkurencyjnych w praktyce

- Identyfikacja unikalnych cech firmy, które dają przewagę konkurencyjną.
- Tłumaczenie przewag konkurencyjnych na język korzyści dla klienta.
- Wdrożenie przewag konkurencyjnych w standardy obsługi klienta.

Metody szkoleniowe:

- Wykłady teoretyczne.
 - Ćwiczenia praktyczne: Budowanie map podróży klienta, analiza przypadków.
 - Dyskusje grupowe: Wymiana doświadczeń między uczestnikami.
-

Dzień 2: Mierzenie efektywności i optymalizacja procesów

1. Wprowadzenie do systemu wskaźników

- Rodzaje wskaźników: Ilościowe i jakościowe.
- Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) w procesach obsługi klienta.
- Jak dobrać KPI do celów strategicznych firmy.

2. Budowanie tablic rozdzielczych

- Wizualizacja danych: Jak przedstawić dane w formie czytelnej dla zarządu.
- Interpretacja wyników: Analiza raportów i wyciąganie wniosków.
- Ustawienie progów alarmowych: Kiedy należy interweniować w procesy.

3. Monitorowanie i analiza efektywności procesów

- Regularne raportowanie: Jak stworzyć harmonogram i proces raportowania.
- Analiza trendów i identyfikacja obszarów do poprawy.
- Kontrola jakości i zgodności: Audyty wewnętrzne i zgodność z normami.

4. Optymalizacja procesów obsługi klienta

- Identyfikacja wąskich gardeł i możliwości usprawnień.
- Opracowanie scenariuszy usprawnień procesów.
- Implementacja zmian: Jak skutecznie wprowadzić usprawnienia w życie.

5. Zarządzanie zmianą i utrzymanie standardów

- Model zmian: Fazy wdrażania zmiany w organizacji.
- Jak skutecznie komunikować zmiany wewnątrz firmy.
- Zarządzanie oporami wobec zmian: Techniki radzenia sobie z oporem pracowników.

Metody szkoleniowe:

- Wykłady teoretyczne.
- Ćwiczenia praktyczne: Analiza KPI, tworzenie scenariuszy usprawnień.
- Dyskusje grupowe: Rozwiązywanie problemów i analiza przypadków.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Chyb

Przedsiębiorca, prowadzący działalność w branży szkoleniowej, finansowej, eventowej oraz gastronomicznej. Prezes Zarządu Lumina Energy Polska sp. z o.o. Ponad 20-letnie doświadczenie w prowadzeniu wykładów i szkoleń. Posiada bogate doświadczenie w tworzeniu i realizacji projektów dla różnorodnych organizacji, w tym ZUS, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Lasy Państwowe, NFOŚ, Urzędów Marszałkowskich

oraz Gminnych, a także dla organizacji pozarządowych. Doświadczenie w marketingu politycznym jako szef kampanii wyborczych, oraz specjalista w zarządzaniu zespołami handlowców.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach i doradztwie, które dofinansowane są z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych. Następnie zapis na wybrane szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, który dysponuje funduszami. Złożenie dokumentów o dofinansowanie do usługi rozwojowej u Operatora Usługi, zgodnie z wymogami jakie określił.

Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 20 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut), zaplanowane 2 przerwy po 10 min i jedna 30 minutowa Szkolenie zaplanowane jest jako dwudniowe. Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%.W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Warunkiem zaliczenia jest napisanie pre i post testów oraz uczestnictwo w 80% zajęć.

Adres

ul. 1 Maja 191
25-646 Kielce
woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Lucyna Kuchta

E-mail kontakt@edumeo.pl

Telefon (+48) 577 203 338