



Grupa HR Design
Małgorzata
Szydłowska-Pęsko



kurs - Specjalista ds. Relacji z klientem

Numer usługi 2025/05/30/160374/2781885

📍 Katowice / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 18 h
📅 23.07.2025 do 24.07.2025

5 000,00 PLN brutto
5 000,00 PLN netto
277,78 PLN brutto/h
277,78 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową stanowią osoby, które chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie specjalisty ds. Relacji z klientem. Nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie lub wiedza.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	30-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnego pełnienia roli specjalisty ds. relacji z klientem poprzez rozwinięcie wiedzy, umiejętności i kompetencji interpersonalnych niezbędnych do skutecznej komunikacji, budowania długofalowych relacji z klientami, rozwiązywania sytuacji trudnych oraz wykorzystywania nowoczesnych narzędzi wspierających obsługę klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje rolę specjalisty ds. relacji z klientem w strukturze organizacji oraz jej znaczenie dla budowania wizerunku firmy	Wskazuje kluczowe zadania i wpływ tej roli na doświadczenia klienta w ćwiczeniu pisemnym lub dyskusji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Kategoryzuje style komunikacji oraz typy osobowości klientów w kontekście budowania relacji.	Przyporządkowuje odpowiednie techniki komunikacji do typów klientów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki aktywnego słuchania oraz asertywnej komunikacji w rozmowie z klientem.	Wskazuje co najmniej 2 techniki aktywnego słuchania i konstruuje asertywne komunikaty.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Reaguje adekwatnie w sytuacjach konfliktowych z klientem przy zachowaniu profesjonalizmu.	W sytuacji trudnej uczestnik przedstawia strategię rozwiązania problemu, opartą na spokojnej, konstruktywnej komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Projektuje działania służące budowaniu długotrwałej relacji z klientem z uwzględnieniem empatii i zaufania.	Wybiera ścieżki kontaktu z klientem obejmującą elementy relacyjne i proklienckie podejście w zadaniu zespołowym.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Komunikuje się z klientem w sposób spójny z wartościami firmy i zasadami etyki zawodowej.	W symulowanym kontakcie z klientem uczestnik stosuje język neutralny, uprzejmy i zgodny z etykietą komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze.

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
---	---

Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego w walidację	Grupa HR Design Małgorzata Szydłowska-Pęsko.
Podmiot prowadzący w walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	Grupa HR Design Małgorzata Szydłowska-Pęsko.
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych.

Walidacja prowadzona jest na zasadzie testu elektronicznego z wynikiem generowanym automatycznie.

Test bada wszystkie efekty uczenia się: wiedzę, umiejętności kompetencje społeczne (postawy).

Walidacja online zostanie przeprowadzona w Microsoft Forms, a wyniki testu zostaną wygenerowane automatycznie przez wbudowany mechanizm oceny odpowiedzi. Test składał się z pytań o typie "choice" w trybie single-answer selection (jednokrotnego wyboru). Każde pytanie będzie przypisaną jedną prawidłową odpowiedź, skonfigurowaną na etapie tworzenia formularza. Mechanizm automatycznej walidacji w Microsoft Forms działa na zasadzie porównania odpowiedzi użytkownika z wcześniej zdefiniowaną wartością poprawną. System wykorzystuje algorytm oceny warunkowej, który:

- A. Rejestruje odpowiedzi użytkownika i porównuje je z predefiniowaną bazą poprawnych odpowiedzi.
- B. Automatycznie przypisuje punktację na podstawie poprawności udzielonych odpowiedzi, zgodnie z wcześniej określonymi wagami.
- C. Generuje wynik końcowy, który jest dostępny natychmiast po zakończeniu testu.
- D. Cały proces oceny odbywa się bez interwencji użytkownika dzięki wbudowanym funkcjom przetwarzania danych w Microsoft Forms, zapewniając obiektywną i zautomatyzowaną analizę wyników. System samodzielnie zlicza poprawne odpowiedzi i generuje końcowy wynik testu w arkuszu Excel.

W trakcie każdego dnia szkolenia przewidziana jest przerwa 30 min. (wliczona w czas szkolenia).

Liczba godzin teoretycznych szkolenia: 7h (wyrażone w godzinach zegarowych).

Liczba godzin praktycznych szkolenia: 6h30min (wyrażone w godzinach zegarowych).

Warunki organizacyjne: Szkolenie będzie odbywać się w jednej sali szkoleniowej, bez podziału na grupy. Uczestnicy nie będą korzystać z samodzielnych stanowisk ani z stanowisk komputerowych.

Cena usługi to koszt przypadający na jednego uczestnika.

Dzień 1 – Fundamenty skutecznej komunikacji i obsługi klienta

1. Wprowadzenie do roli specjalisty ds. relacji z klientem

- Kim jest specjalista ds. relacji z klientem?
- Oczekiwania klientów a rola firmy
- Trendy w obsłudze klienta
- Kompetencje twarde i miękkie
- Samoświadomość i rozwój zawodowy

2. Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Style komunikacji – dopasowanie do klienta

- Aktywne słuchanie
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich przełamania

3. Typologia klientów i budowanie relacji

- Identyfikacja typów osobowości klientów
- Jak dopasować sposób komunikacji do klienta?
- Budowanie zaufania
- Sztuka zadawania pytań i parafrazy

4. Trudne sytuacje i emocje w relacji z klientem

- Klient trudny vs. trudna sytuacja
- Zarządzanie emocjami (swoimi i klienta)
- Techniki deeskalacji konfliktów
- Asertywność w relacji z klientem

5. Profesjonalna obsługa klienta – standardy i etyka

- Etapy kontaktu z klientem (offline i online)
- Etykieta biznesowa i język profesjonalny
- Dobre praktyki i standardy obsługi
- Case study: dobre i złe przykłady z życia

6. Ćwiczenia praktyczne i scenki sytuacyjne

- Symulacje rozmów z klientami
- Rozwiązywanie typowych problemów
- Feedback grupowy i indywidualny
- Podsumowanie dnia, Q&A

Dzień 2 – Zaawansowane techniki, lojalność klienta i narzędzia pracy

1. Psychologia klienta i budowanie długofalowej lojalności

- Motywacje zakupowe
- Klient jako partner
- Jak wzmacniać pozytywne doświadczenia?
- Customer Journey i punkty styku

2. Techniki sprzedażowe i negocjacyjne w kontakcie z klientem

- Metody rozpoznawania potrzeb
- Cross-selling i up-selling z klasą
- Negocjacje win-win
- Jak zamknąć rozmowę sprzedażową

3. Obsługa klienta w różnych kanałach komunikacji

- Telefon, e-mail, czat, social media
- Specyfika języka pisemnego vs. mówionego
- Szybkość reakcji a jakość odpowiedzi
- Zintegrowana obsługa omnichannel

4. Narzędzia i systemy wspierające relacje z klientem (CRM)

- Co to jest CRM i jak go używać?
- Przykładowe systemy i ich funkcje
- Zarządzanie bazą klientów
- Raportowanie i analiza danych

5. Zarządzanie reklamacjami i odzyskiwanie klienta

- Proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
- Pozytywne podejście do błędów
- Jak odzyskać niezadowolonego klienta?
- Sztuka przeprosin i rekompensaty

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Wprowadzenie do roli specjalisty ds. relacji z klientem	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 18 Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	09:00	09:30	00:30
3 z 18 Przerwa	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	09:30	09:45	00:15
4 z 18 Typologia klientów i budowanie relacji	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	09:45	11:00	01:15
5 z 18 Trudne sytuacje i emocje w relacji z klientem	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	11:00	12:30	01:30
6 z 18 Przerwa	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	12:30	13:00	00:30
7 z 18 Profesjonalna obsługa klienta standardy i etyka	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	13:00	13:45	00:45
8 z 18 Przerwa	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	13:45	14:00	00:15
9 z 18 Ćwiczenia praktyczne i scenki sytuacyjne	Iwona Grzech-Nowak	23-07-2025	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 18 Psychologia klienta i budowanie długofalowej lojalności	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	08:00	09:00	01:00
11 z 18 Techniki sprzedażowe i negocjacyjne w kontakcie z klientem	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	09:00	09:30	00:30
12 z 18 Przerwa	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	09:30	09:45	00:15
13 z 18 /Obsługa klienta w różnych kanałach komunikacji	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	09:45	11:00	01:15
14 z 18 Narzędzia i systemy wspierające relacje z klientem (CRM)	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	11:00	12:30	01:30
15 z 18 Przerwa	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	12:30	13:00	00:30
16 z 18 Zarządzanie reklamacjami i odzyskiwanie klienta	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	13:00	13:45	00:45
17 z 18 Walidacja	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	13:45	14:00	00:15
18 z 18 Egzamin	Iwona Grzech-Nowak	24-07-2025	14:00	14:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	277,78 PLN
Koszt osobogodziny netto	277,78 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Iwona Grzech-Nowak

Trenerka z 27letnim doświadczeniem w obszarze Komunikacja lidera, Zarządzanie przez komunikację, Strategiczna komunikacja w zmianie, Komunikacja z klientem, Zarządzanie międzypokoleniowe. W

ciągu ostatnich 5 lat realizowała szereg projektów szkoleniowych związanych z tymi zagadnieniami, wspierając firmy oraz organizacje w adaptacji do wyzwań ekologicznych i zrównoważonego rozwoju. Prowadziła warsztaty dotyczące wdrażania zrównoważonych procesów i praktyk, a także uświadamiania wpływu działalności biznesowej na środowisko. Jej szkolenia obejmowały tematy takie jak gospodarka cyrkularna, efektywne zarządzanie zasobami i wprowadzenie ekologicznych innowacji w przedsiębiorstwach.

Specjalista w dziedzinie usprawniania procesów biznesowych metodą Business Process Management, facylitator- w tym warsztatów strategicznych, certyfikowany trener i coach. Od lat związana z tematyką obsługi Klientów, a także narzędzi służących podnoszeniu jakości obsługi i satysfakcji Klientów. Ukończyła zarządzanie i Marketing na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, Zarządzanie Projektami na Akademii Ekonomicznej w Katowicach i Zarządzanie Zasobami Ludzkimi na GWSH w Katowicach. Przeprowadziła ponad 600 godzin szkoleń grupowych i indywidualnych w zakresie oprogramowania Microsoft Office.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej.

Uczestnicy otrzymują : materiały autorskie, opracowane przez wykładowców-praktyków.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych, 1 godzina = 45minut (18h x 45min = 810min, 810min / 60min = 13h30min zegarowych).

W ramach walidacji prowadzony jest elektroniczny test generujący automatycznie wyniki.

Podstawa do zwolnienia z usługi z VAT: art. 43 ust. 1 pkt 29 ustawy o VAT oraz paragraf 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku.

Adres

al. Aleja Wojciecha Korfanteo 138

40-001 Katowice

woj. śląskie

piętro 2 , 5 drzwi po prawej stronie korytarza.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marta Kostecka

E-mail marta.kostecka@ghrd.pl

Telefon (+48) 500 176 332