



EUROPEAN  
PROJECTS GROUP  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

## Szkolenie z obsługi klienta i sprzedaży dla HoReCa

Numer usługi 2025/06/06/181209/2799033

1 205,40 PLN brutto

980,00 PLN netto

172,20 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 19.11.2025 do 19.11.2025

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                      |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż                                                                                                    |
| Grupa docelowa usługi           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pracownicy</li><li>• Właściciele firm</li><li>• Kadra zarządzająca</li></ul> |
| Minimalna liczba uczestników    | 5                                                                                                                    |
| Maksymalna liczba uczestników   | 12                                                                                                                   |
| Data zakończenia rekrutacji     | 17-11-2025                                                                                                           |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                         |
| Liczba godzin usługi            | 7                                                                                                                    |
| 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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do profesjonalnej obsługi klienta i skutecznej sprzedaży usługi dla HoReCa.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                                                                       | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                | Metoda walidacji                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Znajomość obsługi klienta, technik sprzedaży. Umiejętność zarządzania reakcjami klientów oraz wykorzystywania technologii wspierających obsługę klienta. | Zna:<br>- standardy obsługi klienta, techniki budowania relacji<br>-techniki sprzedaży i negocjacji.<br>Potrafi radzić sobie z trudnymi sytuacjami oraz wykorzystuje metody skutecznej deeskalacji. | 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

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

TAK

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

TAK

# Program

## Wprowadzenie

### 1. Podstawy obsługi klienta

- Nauka standardów obsługi klienta specyficznych dla branży i usługi,
- Techniki budowania relacji i utrzymania wysokiej satysfakcji klientów

### 2.Techniki sprzedaży

- Metody prezentacji usługi, podkreślając jej korzyści i unikalność
- Skuteczne techniki sprzedaży i negocjacji

### 3.Zarządzanie reakcjami klientów

- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i skargami klientów
- Techniki deeskalacji i przywracania pozytywnego wizerunku firmy

### 4.Wykorzystanie technologii

- Wykorzystywanie narzędzi CRM
- Inne technologie wspierające obsługę klienta

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

| Przedmiot / temat zajęć                         | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 6</div> Wprowadzenie                   | -          | 19-11-2025            | 08:00               | 08:30               | 00:30         |
| <div>2 z 6</div> Podstawy obsługi klienta       | -          | 19-11-2025            | 08:30               | 10:30               | 02:00         |
| <div>3 z 6</div> Techniki sprzedaży             | -          | 19-11-2025            | 10:30               | 12:30               | 02:00         |
| <div>4 z 6</div> Zarządzanie reakcjami klientów | -          | 19-11-2025            | 12:30               | 13:30               | 01:00         |
| <div>5 z 6</div> Wykorzystywanie technologii    | -          | 19-11-2025            | 13:30               | 14:30               | 01:00         |
| <div>6 z 6</div> Walidacja                      | -          | 19-11-2025            | 14:30               | 15:00               | 00:30         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 205,40 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 980,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 172,20 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 140,00 PLN   |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe zostaną wysłane w formie elektronicznej na podany w zgłoszeniu adres e-mail.

### Warunki uczestnictwa

Komputer z dostępem do internetu.

### Informacje dodatkowe

Przerwy na życzenie uczestników (5-10 minut), nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Szkolenie prowadzone przez platformę Microsoft Teams.

Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub BUR i wyrażają na to zgodę.

Warunkiem ukończenia szkolenia (a zarazem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu) jest frekwencja na poziomie minimum 80%, oraz podejście do walidacji.

## Warunki techniczne

Komputer z dostępem do Internetu i łączem o prędkości co najmniej 1,5 MB/s.

## Kontakt



**Aleksandra Jarawka**

**E-mail** bur@europg.pl

**Telefon** (+48) 587 321 928