



WBS WOMEN
BUSINESS
SOLUTIONS Anita
Cyglicka

★★★★★ 5,0 / 5

111 ocen

Szkolenie Komunikacja w biznesie i zarządzanie relacjami z klientami

Numer usługi 2025/06/09/154081/2803672

📍 Iława / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 06.10.2025 do 07.10.2025

2 500,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

156,25 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli firm, osób zarządzających firmą, kadry kierowniczej, pracowników zarządzających relacjami z klientami.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	04-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkowania”

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie „Komunikacja w biznesie i zarządzanie relacjami z klientami” przygotowuje uczestnika do prowadzenia efektywnej komunikacji biznesowej oraz samodzielnego zarządzania relacjami z klientami. Celem edukacyjnym jest przekazanie wiedzy w zakresie zarządzania komunikacją w firmie. Szkolenie uczy jak skutecznie realizować zaplanowane cele.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
- posługuje się wiedzą w zakresie komunikacji z klientem biznesowym	- charakteryzuje techniki wywieranie wpływu - identyfikuje style komunikacji - charakteryzuje techniki przygotowania do spotkań z klientami - opisuje jak budować relacje z klientem biznesowym	Test teoretyczny
- udziela informacji zwrotnej zgodnie z wybranymi technikami komunikacji	- definiuje potrzeby komunikacji biznesowej - identyfikuje potrzeby klienta - opisuje wybrane techniki przekazywania informacji zwrotnej	Test teoretyczny
- posługuje się wiedzą w zakresie zarządzania czasem w biznesie	- charakteryzuje sposoby zarządzania czasem - opisuje zależność zarządzania czasem w kontekście zwiększania przychodu - opisuje strategię wywierania wpływu	Test teoretyczny
- wykorzystuje w praktyce zdobytą wiedzę	- dopasowuje produkt/usługi - zarządza emocjami w procesie sprzedaży i realizacji - egzekwuje granice - tworzy matrycę priorytetów i planowania	Test teoretyczny

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

Ramowy program usługi Program realizowany jest w 16 godzinach dydaktycznych (teoretycznych oraz warsztatowych), w tym:

- 1. Wywieranie na swoich klientach i partnerach biznesowych dobrego wrażenia - 1 godz. dydaktyczna
- 2. Identyfikowanie stylu komunikacji klienta i dopasowanie do niego własnego stylu komunikacji - 2 godziny dydaktyczne
- 3. Sposoby identyfikowania potrzeb klienta - 2 godziny dydaktyczne
- 4. Strategie wywierania wpływu - 2 godziny dydaktyczne
- 5. Zarządzanie oczekiwaniami klienta - 2 godziny dydaktyczne
- 6. Dopasowanie produktu, usługi - 2 godzina dydaktyczne
- 7. Zarządzanie emocjami obu stron w procesie sprzedaży i realizacji usługi - 2 godziny dydaktyczne
- 8. Stawianie i egzekwowanie granic w procesie realizacji usługi - 2 godziny dydaktyczne
- 9. Matryca priorytetów i planowanie - 2/3 godziny dydaktycznej
- 10. Walidacja

Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli firm, osób zarządzających firmą, kadry kierowniczej, pracowników zarządzających relacjami z klientami.

Godzina zajęć jest równoznaczna z godziną dydaktyczną tj. 45 min., w trakcie jednego dnia szkoleniowego zajęć przewidziano dwie przerwy po 15 min. W przypadku wystąpienia dodatkowych przerw czas trwania szkolenia zostanie wydłużony o czas dodatkowych przerw. W przypadku konieczności zrobienia wcześniejszej przerwy czas przerwy głównej zostanie skrócony o czas trwania wcześniejszej przerwy. Przewidziane przerwy nie są wliczone w czas usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Wywieranie wpływu na klientach i partnerach biznesowych dobrego wrażenia	Anita Cyglicka	06-10-2025	09:00	09:45	00:45
2 z 14 Identyfikowanie stylu komunikacji klienta i dopasowanie do niego własnego stylu komunikacji	Anita Cyglicka	06-10-2025	09:45	11:15	01:30
3 z 14 Przerwa	Anita Cyglicka	06-10-2025	11:15	11:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 14 Sposoby identyfikowania potrzeb klienta	Anita Cyglicka	06-10-2025	11:30	13:00	01:30
5 z 14 Strategia wywierania wpływu	Anita Cyglicka	06-10-2025	13:00	14:30	01:30
6 z 14 Przerwa	Anita Cyglicka	06-10-2025	14:30	14:45	00:15
7 z 14 Zarządzanie oczekiwaniami klienta	Anita Cyglicka	06-10-2025	14:45	16:15	01:30
8 z 14 Dopasowanie produktu, usługi	Anita Cyglicka	07-10-2025	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Zarządzanie emocjami w procesie sprzedaży, realizacji usługi	Anita Cyglicka	07-10-2025	10:30	12:00	01:30
10 z 14 Przerwa	Anita Cyglicka	07-10-2025	12:00	12:15	00:15
11 z 14 Stawianie i egzekwowanie granic w procesie realizacji usług	Anita Cyglicka	07-10-2025	12:15	13:45	01:30
12 z 14 Przerwa	Anita Cyglicka	07-10-2025	13:45	14:00	00:15
13 z 14 Matryca priorytetów i planowanie	Anita Cyglicka	07-10-2025	14:00	14:30	00:30
14 z 14 Walidacja	-	07-10-2025	14:30	14:45	00:15

Cennik

Cennik

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

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	156,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anita Cyglicka

Anita Cyglicka - ukończyła MBA na Uniwersytecie Warmińsko- Mazurskim w Olsztynie „Zarządzanie organizacją”, trener, szkoleniowiec z 15-letnim doświadczeniem we współpracy z zespołami wielokulturowymi i wielopokoleniowymi w międzynarodowych korporacjach. Posiada doświadczenie w prowadzeniu rekrutacji, szkoleń dla pracowników wszystkich szczebli, w firmach o profilu produkcyjnym i sprzedażowym. Zajmuje się budowaniem komunikacji zespołów wielonarodowych, funkcjonujących w rozproszonej strukturze organizacyjnej. Pisze wnioski dotacyjne i współpracuje z menadżerami wszystkich szczebli, umacniając w przekonaniu o wartości wdrażania procesów umożliwiających wzrost efektywności organizacji. Jako certyfikowany coach P&M w pracy stosuje podejście oparte na współpracy i wsparciu rozwoju innych. Prowadzi szkolenia z umiejętności miękkich i HR, dla top imid menadżerów, specjalistów, w tym kursy specjalistyczne z zakresu obsługi klienta, sprzedaży, HR, kursy przygotowujące trenerów i coachów do prowadzenia szkoleń i sesji coachingowych. W okresie ostatnich 5 lat ukończyła szkolenia w zakresie podnoszenia kompetencji trenera szkoleniowca - specjalista ds. marketingu i reklamy, przedstawiciel handlowy, wykorzystania sztucznej inteligencji w socjal mediach, obsługi klienta VIP, prowadzenia rozmów handlowych, negocjacji i podpisywania umów, zarządzania przedsiębiorstwem, komunikacji profesjonalnego menadżera firmy. Przeprowadziła co najmniej 400 h szkoleniowych i walidacyjnych dla firm MŚP.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Szkolenie nie wymaga wstępnego przygotowania.
2. Godzina zajęć jest równoznaczna z godziną dydaktyczną tj. 45 min., w trakcie jednego dnia szkoleniowego zajęć przewidziano dwie 15 - minutowe przerwy.
3. Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o zakończeniu szkolenia.
4. Dostawca usługi zapewnia materiały szkoleniowe.

Warunki uczestnictwa

Chętny do udziału w szkoleniu :

1. przesyła zgłoszenie na mail info@wbs.net.pl
2. wypełnia potrzebną dokumentację u wybranego Operatora
3. po otrzymaniu decyzji o refundacji oraz podpisaniu umów z Operatorem i firmą szkoleniową otrzymuje ID wsparcia i zapisuje się na szkolenie w BUR
4. wpłaca zaliczkę za szkolenie, odbywa szkolenie, wypełnia dokumentację szkoleniową oraz ankietę w BUR.
5. rozlicza się za szkolenie oraz przygotowuje dokumentację rozliczeniową do refundacji, którą składa do operatora.

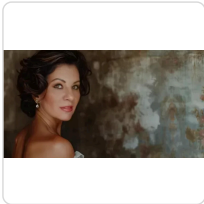
Informacje dodatkowe

Usługa szkoleniowa (nie dotyczy doradztwa) 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%.

Adres

ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 45A
14-200 Ława
woj. warmińsko-mazurskie

Kontakt



ANITA CYGLICKA

E-mail info@wbs.net.pl

Telefon (+48) 661 919 361