



Szkolenie Komunikacja i zarządzanie relacjami z klientami w branży beauty.

Numer usługi 2025/06/11/154081/2809810

1 700,00 PLN brutto

1 700,00 PLN netto

170,00 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

WBS WOMEN
BUSINESS

SOLUTIONS Anita
Cyglicka

★★★★★ 5,0 / 5

111 ocen

📍 Iława / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 20.10.2025 do 20.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli firm, osób zarządzających firmą, pracowników zarządzających relacjami z klientami w branży beauty.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	18-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkownika”

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie Komunikacja i zarządzanie relacjami z klientami w branży beauty przygotowuje uczestnika do profesjonalnej i skutecznej obsługi klienta, opartej na komunikacji, empatii oraz dostosowaniu stylu działania do różnych typów klientów. Uczestnicy poznają aktualne trendy i oczekiwania klientów, rozumieją, czym jest dobra obsługa z perspektywy odbiorcy oraz jak kształtować pozytywne doświadczenia klienta.

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	- charakteryzuje techniki wywieranie wpływu - identyfikuje style komunikacji - charakteryzuje techniki przygotowania do spotkań z klientami - opisuje jak budować relacje z klientem	Test teoretyczny
- udziela informacji zwrotnej zgodnie z wybranymi technikami komunikacji	- definiuje potrzeby komunikacji - identyfikuje potrzeby klienta - opisuje wybrane techniki przekazywania informacji zwrotnej	Test teoretyczny
- posługuje się wiedzą w zakresie zarządzania czasem	- charakteryzuje sposoby zarządzania czasem - opisuje zależność zarządzania czasem - opisuje strategie wywierania wpływu	Test teoretyczny
- wykorzystuje w praktyce zdobytą wiedzę	- dopasowuje produkt/usługi - zarządza emocjami w procesie sprzedaży i realizacji - egzekwuje granice	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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Ramowy program usługi Program realizowany jest w 10 godzinach dydaktycznych (teoretycznych oraz warsztatowych), w tym:

1. Wywieranie na swoich klientach dobrego wrażenia
2. Identyfikowanie stylu komunikacji klienta i dopasowanie do niego własnego stylu komunikacji
3. Sposoby identyfikowania potrzeb klienta
4. Strategie wywierania wpływu
5. Zarządzanie oczekiwaniami klienta
6. Dopasowanie produktu, usługi
7. Zarządzanie emocjami obu stron w procesie sprzedaży i realizacji usługi
8. Stawianie i egzekwowanie granic w procesie realizacji usługi
10. Walidacja

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia szkolenia: Godzina zajęć jest równoznaczna z godziną dydaktyczną tj. 45 min., w trakcie jednego dnia szkoleniowego zajęć przewidziano przerwy 2x15 min. W przypadku wystąpienia dodatkowych przerw czas trwania szkolenia zostanie wydłużony o czas dodatkowych przerw. Przewidziane przerwy nie są wliczone w czas usługi. Walidator nie jest obecny w trakcie trwania całej części edukacyjnej. Walidacja będzie przeprowadzona w formie testu wiedzy, który każdy uczestnik wypełnia samodzielnie. Po sprawdzeniu testu, uczestnik otrzymuje od walidatora informację ustną, jakie odpowiedzi były prawidłowe i jaką otrzymał punktację. Walidacja dla wszystkich uczestników odbywa się w tym samym czasie i trwa nie mniej niż 15 min.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Wywieranie na klientach dobrego wrażenia	Anita Cyglicka	20-10-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 9 Identyfikowanie stylu komunikacji klienta i dopasowanie do niego własnego stylu komunikacji	Anita Cyglicka	20-10-2025	09:30	11:15	01:45
3 z 9 Sposoby identyfikowania potrzeb klienta	Anita Cyglicka	20-10-2025	11:30	13:00	01:30
4 z 9 Strategie wywierania wpływu	Anita Cyglicka	20-10-2025	13:00	13:45	00:45
5 z 9 Zarządzanie oczekiwaniami klienta	Anita Cyglicka	20-10-2025	14:00	14:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 9 Dopasowanie produktu, usługi	Anita Cyglicka	20-10-2025	14:45	15:30	00:45
7 z 9 Zarządzanie emocjami obu stron w procesie sprzedaży i realizacji usługi	Anita Cyglicka	20-10-2025	15:30	16:15	00:45
8 z 9 Stawianie i egzekwowanie granic w procesie realizacji usługi	Anita Cyglicka	20-10-2025	16:15	16:45	00:30
9 z 9 Walidacja	-	20-10-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 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. Píše 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 rzygotowuje dokumentację rozliczeniową do refundacji, którą składa do operatora.

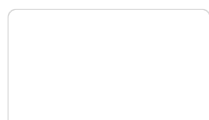
Informacje dodatkowe

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%.

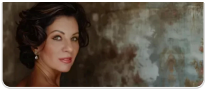
Adres

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

Kontakt



ANITA CYGLICKA



E-mail info@wbs.net.pl

Telefon (+48) 661 919 361