

**Doradca Klienta - szkolenie**

Numer usługi 2025/06/25/17254/2836940

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

333,33 PLN brutto/h

333,33 PLN netto/h

Przemysław
Łaszczyk
Przedsiębiorstwo
Handlowo
Usługowo
Szkoleniowe ATUT

★★★★★ 4,8 / 5

101 ocen

📍 Jaworzno / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 15 h

📅 13.09.2025 do 14.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie Doradcy Klienta ma na celu dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności, które pozwolą na efektywne wprowadzenie zasad w codzienną pracę z klientami.

Szkolenie skierowane jest do mieszkańców Śląska: dorosłych osób, zainteresowanych rozwijaniem umiejętności komunikacyjnych, osób pracujących, poszukujących pracy, bezrobotnych chcących podnieść swoje kompetencje, a także dla osób zajmujących się komunikacją społeczną. Adresatami są pracownicy firm, przedstawiciele organizacji pozarządowych, urzędnicy administracji publicznej oraz osoby indywidualne pragnące aktywnie uczestniczyć w procesach zmian społecznych. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat efektywnej komunikacji, budowania relacji i angażowania różnych grup interesariuszy, a także nauczą się, jak skutecznie prowadzić dialog i promować pozytywne inicjatywy.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

12-09-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

15

Cel

Cel edukacyjny

Przygotowanie do stosowania zasad w obsłudze klienta poprzez budowanie strategii odpowiedzialnej społecznie obsługi klienta, . Zdobywanie umiejętności w zakresie komunikacji, budowania pozytywnego wizerunku firmy i codziennej pracy z klientem. Efekty uczenia się zostaną ocenione poprzez test teoretyczny oraz analizę przypadków

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje kluczowe aspekty budowania relacji z klientem i potrafi stosować techniki wspierające długofalową współpracę.	Poprawne wyjaśnienie zasad budowania relacji z klientem w trakcie testu pisemnego/ustnego.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Symulacje sytuacji obsługi klienta, w tym rozmowy telefoniczne, z pozytywnym feedbackiem od trenera	Ocena na podstawie odgrywanych scenek i symulacji sytuacji obsługi klienta	Deбата swobodna
Uczestnik stosuje zasady aktywnego słuchania i zadawania pytań w rozmowach z klientami	Przeprowadzenie ćwiczeń aktywnego słuchania i zadawania pytań z pozytywnym wynikiem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik identyfikuje typy trudnych klientów i stosuje odpowiednie metody postępowania	Analiza przypadków trudnych sytuacji i proponowanie adekwatnych rozwiązań	Wywiad swobodny
Uczestnik wpływa na zmianę zachowań klienta i skutecznie radzi sobie z obiekcjami	Test wiedzy o typach klientów i technikach radzenia sobie z nimi	Wywiad swobodny
Uczestnik rozpoznaje elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	Obserwacje własnych wypowiedzi pod kątem komunikacji niewerbalnej	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik odkrywa potrzeby klienta i skutecznie pracuje z obiekcjami	Analiza przypadków	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik świadomie stosuje techniki autoprezentacji i dba o własny wizerunek	Analiza własnej autoprezentacji	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Przemysław Łaszczyk Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowo Szkoleniowe "ATUT"
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa Podmiotu certyfikującego	SCIENCE SZKOLENIA I DORADZTWO Grzegorz Kawa
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji (3 godziny)

- Komunikacja w kontakcie z Klientami
- Specyfika obsługi klienta przez telefon
- Katalog trudnych klientów
- Obiekcje klientów w obsłudze klienta
- Budowa siły i skuteczności w relacjach z klientem
- Identyfikacja i zmiana nawyków w obsłudze klienta

Skuteczna komunikacja (3 godziny)

- Zasady aktywnego słuchania
- Zadawanie pytań
- Udzielanie rzeczowych informacji
- Informowanie o procedurach
- Co zrobić, żeby mnie słuchano-zestaw ćwiczeń do zwiększenia siły wypowiedzi
- Style komunikacji w relacjach z klientem i ich konsekwencje

Obsługa trudnego klienta (2 godziny)

- Trudni klienci i sposoby postępowania
- Wpływanie na zmianę zachowań klienta -
- Radzenie sobie z negatywnymi ocenami klienta - zamiana oceny na opinie - przedstawienie sposobu działania
- Typy ocen klientów

Komunikacja werbalna i niewerbalna (2 godziny)

- Proces komunikacji interpersonalnej – elementy komunikacji
- Komunikacja niewerbalna
- Komunikacja w procesie zarządzania konfliktem

Budowanie wizerunku (1 godzina)

- Dress code
- Kolory w biznesie
- Podstawowe typy sylwetek damskich i męskich
- Wizerunkowe faux pas
- Piramida prawidłowego ubierania się

Style prowadzenia rozmowy (1 godzina)

- Agresywny
- Asertywny
- Pasywny
- Pasywnie agresywny

Profesjonalna obsługa klienta (1 godzina)

- Typy klientów
- Wiedza o kompetencjach budowanie autorytetu
- Odkrywanie potrzeb klienta z obiekcjami, zastrzeżeniami budowanie pozytywnych relacji międzyludzkich

Wizerunek i autoprezentacja (1 godzina)

- Zasada pierwszego wrażenia
- Podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej
- Mowa werbalna a mowa niewerbalna
- Etyka pracy doradcy

Techniki negocjacji (1 godzina)

- Strategie negocjacyjne
- Sztuka targowania się
- Prawidła komunikacji w rozmowach z klientami
- Negocjacje handlowe ze stałymi klientami firmy
- Negocjacje z trudnymi klientami
- Postępowanie z manipulacjami
- Budowa dobrych relacji

Zajęcia praktyczne realizowane są w grupach maksymalnie 15-osobowych. Podczas ćwiczeń praktycznych uczestnicy pracują w parach, odgrywając rolę klienta i konsultanta. Każdy uczestnik ma dostęp do materiałów dydaktycznych i narzędzi wspierających wdrażanie zasad zrównoważonego rozwoju w obsłudze klienta.

Postępy uczestników monitorowane są poprzez ankiety ewaluacyjne, testy wiedzy po każdej części teoretycznej oraz analizę symulacji rozmów w ramach ćwiczeń praktycznych

Walidacja przeprowadzona zostanie w ostatnim dniu szkolenia tj. 14 września 2025w godzinach 16:00-16:30

Egzamin certyfikujący:

egzamin przeprowadzony będzie w formie testu wielokrotnego wyboru w ostatnim dniu szkolenia tj. 14 września 2025w godzinach 16:30-17:30

Przerwy w usłudze wliczane są w czas usługi rozwojowej. - godzina zegarowa to godzina dydaktyczna 45 min. i 15 min. przerwy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji	Magdalena Szczotka	13-09-2025	09:00	12:00	03:00
2 z 10 Skuteczna komunikacja	Magdalena Szczotka	13-09-2025	12:00	15:00	03:00
3 z 10 Obsługa trudnego klienta	Magdalena Szczotka	13-09-2025	15:00	17:00	02:00
4 z 10 Komunikacja werbalna i niewerbalna	Magdalena Szczotka	14-09-2025	09:00	11:00	02:00
5 z 10 Budowanie wizerunku	Magdalena Szczotka	14-09-2025	11:00	12:00	01:00
6 z 10 Style prowadzenia rozmowy	Magdalena Szczotka	14-09-2025	12:00	13:00	01:00
7 z 10 Profesjonalna obsługa petenta	Magdalena Szczotka	14-09-2025	13:00	14:00	01:00
8 z 10 Wizerunek i autoprezentacja	Magdalena Szczotka	14-09-2025	14:00	15:00	01:00
9 z 10 Techniki negocjacji	Magdalena Szczotka	14-09-2025	15:00	16:00	01:00
10 z 10 Walidacja	-	14-09-2025	16:00	16:30	00:30

Cennik

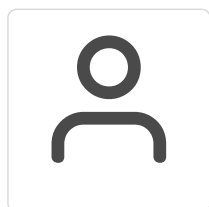
Cennik

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	333,33 PLN

Koszt osobogodziny netto	333,33 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	25,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	25,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Magdalena Szczotka

Trener z doświadczeniem i umiejętnościami, które pomogą w efektywnym pogłębianiu wiedzy oraz wspieraniu uczestników w rozwijaniu ich kompetencji. Posiada umiejętność skutecznej komunikacji i rozwiązywania problemów, umiejętność przygotowania i prowadzenia szkoleń, w tym umiejętność angażowania uczestników. Potrafi efektywnie przekazać wiedzę uczestnikom oraz zainspirować ich do wprowadzenia zrównoważonych praktyk w codziennej pracy. Posiada wiedzę na temat bieżących trendów w obsłudze klienta. Posiada umiejętność angażowania uczestników, prowadzenia dyskusji oraz zachęcania do wymiany doświadczeń i pomysłów, umiejętność analizy przypadków oraz sytuacji związanych z obsługą klienta. Potrafi efektywnie planować i organizować szkolenia, aby zrealizować wszystkie zaplanowane tematy w wyznaczonym czasie. Posiada wykształcenie wyższe w kierunku turystyka i finanse. Trener posiada doświadczenie oraz kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe przygotowane przez wykładowcę w formie skryptu. Materiały zostały opracowane z uwzględnieniem aktualnych wytycznych, praktyk oraz wymagań związanych z tematyką szkolenia

Zakres tematyczny szkolenia wynika z Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego 2030 oraz Programu Rozwoju Technologii Województwa Śląskiego na lata 2019-2030

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat, predyspozycje zawodowe

Informacje dodatkowe

w koszt kursu wliczony jest koszt walidacji i egzaminu.

Godzina zegarowa to godzina dydaktyczna 45 min. i 15 min. przerwy.

Zajęcia dydaktyczne przeprowadzane są w odpowiednio wyposażonej sali dydaktycznej: ekran, projektor, komputer przenośny w celu prowadzenia prezentacji. Szkolenie realizujemy na podstawie przepisów o zrównoważonym rozwoju i Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego 2030 oraz Programu Rozwoju Technologii Województwa Śląskiego na lata 2019-2030.

Dane kontaktowe znajdują się : www.phus-atut.pl

Cena usługi wynika z zastosowania unikalnych metod dydaktycznych - w szkoleniu zastosowano różnorodne metody dydaktyczne, które pomogą uczestnikom w przyswojeniu wiedzy oraz umiejętności.

Wykorzystanie unikalnych metod dydaktycznych pozwoli na aktywne zaangażowanie uczestników oraz ułatwi przyswajanie wiedzy w sposób praktyczny i zrównoważony.

Adres

ul. Ignacego Paderewskiego 43

43-600 Jaworzno

woj. śląskie

Szkolenie i walidacja odbędą się w Jaworznie przy ulicy Paderewskiego 43 - sale dydaktyczne ATUT

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- brak

Kontakt



Teresa Mazur

E-mail szkolenia@phus-atut.pl

Telefon (+48) 785 110 154