



Kompetentny kierownik – motywacja zespołu i zadowolenie klienta

Numer usługi 2025/07/14/18644/2876902

1 990,00 PLN brutto

1 990,00 PLN netto

124,38 PLN brutto/h

124,38 PLN netto/h

Towarzystwo

Oświatowo-

Naukowe "Inter-
Wiedza" Sp. z o.o.

★★★★★ 4,6 / 5

727 ocen

📍 Opole / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.09.2025 do 14.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową szkolenia są managerowie oraz kierownicy w firmach.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	12-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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 rozwój kompetencji kierowniczych oraz podniesienie jakości obsługi klienta poprzez doskonalenie umiejętności komunikacyjnych, organizacyjnych i interpersonalnych uczestników, a także: uświadomienie roli lidera w tworzeniu pozytywnego doświadczenia klienta, wzmocnienie umiejętności zarządzania zespołem: motywacja, delegowanie, komunikacja, budowanie współpracy i odpowiedzialności w zespole, lepszy podział zadań i efektywna organizacja pracy biura itp.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje narzędzia motywowania zespołu w codziennej pracy kierowniczej.	Wskazuje adekwatne metody motywowania w konkretnych sytuacjach (np. analiza case study)	Obserwacja w warunkach symulowanych
Skutecznie deleguje zadania zgodnie z kompetencjami pracowników.	Poprawnie identyfikuje zadania możliwe do delegowania i wybiera właściwą osobę z zespołu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Komunikuje się efektywnie z zespołem oraz z klientami.	Stosuje techniki komunikacji (jasny przekaz, aktywne słuchanie, informacja zwrotna)	Obserwacja w warunkach symulowanych
Radzi sobie w trudnych sytuacjach obsługi klienta z zachowaniem profesjonalizmu.	Rozpoznaje typy konfliktów i proponuje sposoby ich rozwiązania	Obserwacja w warunkach symulowanych
Buduje pozytywną atmosferę współpracy w zespole.	Uczestniczy w ćwiczeniach zespołowych, respektując role innych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Tworzy standardy obsługi klienta podnoszące jego satysfakcję.	Tworzy plan usprawniający relacje z klientem lub wewnątrz zespołu	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Moduł 1: Zarządzanie i przywództwo

1. **Kierownik jako lider zespołu obsługi** – Rola i styl przywództwa, autorytet, wpływ na zespół
2. **Motywowanie i rozwój pracowników** – Techniki motywacyjne, docenianie, rozmowy rozwojowe
3. **Zarządzanie zadaniami i delegowanie obowiązków** – Podział pracy, planowanie, narzędzia do organizacji zespołu
4. **Budowanie współpracy i relacji w zespole** – Praca zespołowa, zaufanie, rozwiązywanie konfliktów

-

Dzień 2 (8h).

Moduł 2: Obsługa klienta i komunikacja

1. **Rola obsługi klienta dla sukcesu firmy** – Ścieżka komunikacji, ważność kontaktu (osobisty, telefoniczny, email), wpływ jakości obsługi na reputację
2. **Profesjonalna obsługa klienta – standardy i postawy** – Empatia, aktywne słuchanie, uprzedzenia, schematy reagowania
3. **Trudne sytuacje z klientem – jak reagować skutecznie** – Radzenie sobie z reklamacjami, gniewem, emocjami klienta
4. **Komunikacja interpersonalna i asertywność w biurze** – Techniki skutecznego przekazu, mowa ciała, przekazywanie informacji

Warunki niezbędne do spełnienia przez uczestnika, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- brak.

Liczba godzin usługi obejmuje godziny lekcyjne, natomiast harmonogram uwzględnia godziny zegarowe obejmujące 45 minut (godzina lekcyjna) + 15 minut (przerwa); przerwy między zajęciami są ustalane elastycznie i podlegają sumowaniu

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Maksymalna liczba osób w grupie: 10

Liczba stanowisk przydzielona na jedną grupę: 10

Wyposażenie sali szkoleniowej:

Sala szkoleniowa wyposażona jest w liczbę stanowisk umożliwiających swobodne przyswajanie wiedzy przez uczestników. Sala jest klimatyzowana z dostępem do Wi-Fi. Do dyspozycji kursanta pozostają odpowiednie warunki sanitarne zgodnie z obowiązującymi przepisami BHP.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Dzień 1.	Michalina Pasternak	13-09-2025	08:00	16:00	08:00
2 z 2 Dzień 2.	Michalina Pasternak	14-09-2025	08:00	16:00	08:00

Cennik

Cennik

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

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 990,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	124,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	124,38 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Michalina Pasternak

Doświadczony trener biznesu oraz manager z ponad 15-letnim doświadczeniem w obszarze sprzedaży i obsługi klienta na rynkach krajowych i zagranicznych. Specjalizuje się w budowaniu skutecznych zespołów, zarządzaniu przez cele oraz motywowaniu pracowników do osiągania wysokiej efektywności.

Szkolenia koncentrują się na rozwoju kompetencji miękkich, takich jak przywództwo, komunikacja, radzenie sobie ze stresem, zarządzanie konfliktem oraz budowanie relacji biznesowych. Dzięki praktycznej wiedzy i umiejętnościom w zakresie tworzenia procesów i procedur, wspiera organizacje w ich rozwoju i doskonaleniu efektywności operacyjnej.

Przeprowadziła już ponad 300 godzin szkoleń, pomagając liderom i zespołom osiągnąć sukces. Prywatnie pasjonuje się psychologią relacji, inspirując innych do pozytywnych zmian w życiu zawodowym i osobistym.

Jako absolwentka Politechniki Wrocławskiej i uczestniczka licznych programów szkoleniowych, stale poszerza swoją wiedzę.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe, na których pracuje podczas zajęć.

Adres

ul. Władysława Reymonta 16
45-066 Opole
woj. opolskie

Kontakt



Paulina Maiwald



E-mail pmaiwald@interwiedza.pl

Telefon (+48) 604 200 006