

**kurs - Specjalista ds. Relacji z klientem**

Numer usługi 2025/07/21/160374/2891692

5 200,00 PLN brutto

5 200,00 PLN netto

288,89 PLN brutto/h

288,89 PLN netto/h

Grupa HR Design

Małgorzata

Szydłowska-Pęsko

★★★★★ 4,9 / 5

796 ocen

📍 Mikołów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 19.09.2025 do 26.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Grupę docelową stanowią osoby, które chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie specjalisty ds. Relacji z klientem. Nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie lub wiedza w tym zakresie.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

4

Data zakończenia rekrutacji

24-08-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnego pełnienia roli specjalisty ds. relacji z klientem poprzez rozwinięcie wiedzy, umiejętności i kompetencji interpersonalnych niezbędnych do skutecznej komunikacji, budowania długofalowych relacji z klientami, rozwiązywania sytuacji trudnych oraz wykorzystywania nowoczesnych narzędzi wspierających obsługę klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje rolę specjalisty ds. relacji z klientem w strukturze organizacji oraz jej znaczenie dla budowania wizerunku firmy	Wskazuje kluczowe zadania i wpływ tej roli na doświadczenia klienta w ćwiczeniu pisemnym lub dyskusji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Kategoryzuje style komunikacji oraz typy osobowości klientów w kontekście budowania relacji.	Przyporządkowuje odpowiednie techniki komunikacji do typów klientów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki aktywnego słuchania oraz asertywnej komunikacji w rozmowie z klientem.	Wskazuje co najmniej 2 techniki aktywnego słuchania i konstruuje asertywne komunikaty.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Reaguje adekwatnie w sytuacjach konfliktowych z klientem przy zachowaniu profesjonalizmu.	W sytuacji trudnej uczestnik przedstawia strategię rozwiązania problemu, opartą na spokojnej, konstruktywnej komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Projektuje działania służące budowaniu długotrwałej relacji z klientem z uwzględnieniem empatii i zaufania.	Wybiera ścieżki kontaktu z klientem obejmującą elementy relacyjne i proklienckie podejście w zadaniu zespołowym.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Komunikuje się z klientem w sposób spójny z wartościami firmy i zasadami etyki zawodowej.	W kontakcie z klientem uczestnik stosuje język neutralny, uprzejmy i zgodny z etykietą komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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	Grupa HR Design Małgorzata Szydłowska-Pęsko.

Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Grupa HR Design Małgorzata Szydłowska-Pęsko.
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych.

Walidacja prowadzona jest na zasadzie testu elektronicznego z wynikiem generowanym automatycznie.

Test bada wszystkie efekty uczenia się: wiedzę, umiejętności kompetencje społeczne (postawy).

Walidacja online zostanie przeprowadzona w Microsoft Forms, a wyniki testu zostaną wygenerowane automatycznie przez wbudowany mechanizm oceny odpowiedzi. Test składał się z pytań o typie "choice" w trybie single-answer selection (jednokrotnego wyboru). Każde pytanie będzie przypisaną jedną prawidłową odpowiedź, skonfigurowaną na etapie tworzenia formularza. Mechanizm automatycznej walidacji w Microsoft Forms działa na zasadzie porównania odpowiedzi użytkownika z wcześniej zdefiniowaną wartością poprawną. System wykorzystuje algorytm oceny warunkowej, który:

- A. Rejestruje odpowiedzi użytkownika i porównuje je z predefiniowaną bazą poprawnych odpowiedzi.
- B. Automatycznie przypisuje punktację na podstawie poprawności udzielonych odpowiedzi, zgodnie z wcześniej określonymi wagami.
- C. Generuje wynik końcowy, który jest dostępny natychmiast po zakończeniu testu.
- D. Cały proces oceny odbywa się bez interwencji użytkownika dzięki wbudowanym funkcjom przetwarzania danych w Microsoft Forms, zapewniając obiektywną i zautomatyzowaną analizę wyników. System samodzielnie zlicza poprawne odpowiedzi i generuje końcowy wynik testu w arkuszu Excel.

W trakcie każdego dnia szkolenia przewidziana jest przerwa 30 min. (wliczona w czas szkolenia).

Liczba godzin teoretycznych szkolenia: 7h (wyrażone w godzinach zegarowych).

Liczba godzin praktycznych szkolenia: 6h30min (wyrażone w godzinach zegarowych).

Warunki organizacyjne: Szkolenie będzie odbywać się w jednej sali szkoleniowej, bez podziału na grupy. Uczestnicy nie będą korzystać z samodzielnych stanowisk ani z stanowisk komputerowych.

Cena usługi to koszt przypadający na jednego uczestnika.

Dzień 1 – Fundamenty skutecznej komunikacji i obsługi klienta

1. Wprowadzenie do roli specjalisty ds. relacji z klientem

- Kim jest specjalista ds. relacji z klientem?
- Oczekiwania klientów a rola firmy
- Trendy w obsłudze klienta
- Kompetencje twarde i miękkie
- Samoświadomość i rozwój zawodowy

2. Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Style komunikacji – dopasowanie do klienta
- Aktywne słuchanie
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich przełamania

3. Typologia klientów i budowanie relacji

- Identyfikacja typów osobowości klientów
- Jak dopasować sposób komunikacji do klienta?
- Budowanie zaufania
- Sztuka zadawania pytań i parafrazy

4. Trudne sytuacje i emocje w relacji z klientem

- Klient trudny vs. trudna sytuacja
- Zarządzanie emocjami (swoimi i klienta)
- Techniki deeskalacji konfliktów
- Asertywność w relacji z klientem

5. Profesjonalna obsługa klienta – standardy i etyka

- Etapy kontaktu z klientem (offline i online)
- Etykieta biznesowa i język profesjonalny
- Dobre praktyki i standardy obsługi
- Case study: dobre i złe przykłady z życia

6. Ćwiczenia praktyczne i scenki sytuacyjne

- Symulacje rozmów z klientami
- Rozwiązywanie typowych problemów
- Feedback grupowy i indywidualny
- Podsumowanie dnia, Q&A

Dzień 2 – Zaawansowane techniki, lojalność klienta i narzędzia pracy

1. Psychologia klienta i budowanie długofalowej lojalności

- Motywacje zakupowe
- Klient jako partner
- Jak wzmacniać pozytywne doświadczenia?
- Customer Journey i punkty styku

2. Techniki sprzedażowe i negocjacyjne w kontakcie z klientem

- Metody rozpoznawania potrzeb
- Cross-selling i up-selling z klasą
- Negocjacje win-win
- Jak zamknąć rozmowę sprzedażową

3. Obsługa klienta w różnych kanałach komunikacji

- Telefon, e-mail, czat, social media
- Specyfika języka pisemnego vs. mówionego
- Szybkość reakcji a jakość odpowiedzi
- Zintegrowana obsługa omnichannel

4. Narzędzia i systemy wspierające relacje z klientem (CRM)

- Co to jest CRM i jak go używać?
- Przykładowe systemy i ich funkcje
- Zarządzanie bazą klientów
- Raportowanie i analiza danych

5. Zarządzanie reklamacjami i odzyskiwanie klienta

- Proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
- Pozytywne podejście do błędów
- Jak odzyskać niezadowolonego klienta?
- Sztuka przeprosin i rekompensaty

Szkolenie prowadzi do nabycia kwalifikacji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Wprowadzenie do roli specjalisty ds. relacji z klientem	Łukasz Makowski	19-09-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 14 Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej	Łukasz Makowski	19-09-2025	10:00	11:00	01:00
3 z 14 Typologia klientów i budowanie relacji	Łukasz Makowski	19-09-2025	11:00	12:30	01:30
4 z 14 Przerwa	Łukasz Makowski	19-09-2025	12:30	13:00	00:30
5 z 14 Trudne sytuacje i emocje w relacji z klientem	Łukasz Makowski	19-09-2025	13:00	14:30	01:30
6 z 14 Profesjonalna obsługa klienta – standardy i etyka	Łukasz Makowski	19-09-2025	14:30	15:45	01:15
7 z 14 Psychologia klienta i budowanie długofalowej lojalności	Łukasz Makowski	26-09-2025	09:00	10:30	01:30
8 z 14 Ćwiczenia praktyczne i scenki sytuacyjne	Łukasz Makowski	26-09-2025	10:30	11:30	01:00
9 z 14 Techniki sprzedażowe i negocjacyjne w kontakcie z klientem	Łukasz Makowski	26-09-2025	11:30	12:30	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 14 Przerwa	Łukasz Makowski	26-09-2025	12:30	13:00	00:30
11 z 14 Obsługa klienta w różnych kanałach komunikacji	Łukasz Makowski	26-09-2025	13:00	14:00	01:00
12 z 14 Zarządzanie reklamacjami i odzyskiwanie klienta	Łukasz Makowski	26-09-2025	14:00	15:00	01:00
13 z 14 Egzamin	-	26-09-2025	15:00	15:30	00:30
14 z 14 Walidacja	-	26-09-2025	15:30	15:45	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	288,89 PLN
Koszt osobogodziny netto	288,89 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Makowski

Dr Łukasz Makowski. Doradca i trener biznesu. Od roku 2010 pełni funkcję Prodziekana Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu (oddz. w Chorzowie). Pełnił funkcję dyrektora produktu oraz dyrektora sieci sprzedaży w sektorze finansowym. Ekspert z zakresu zarządzania, marketingu i sprzedaży, AI oraz komunikacji społecznej. Specjalizuje się w szkoleniach z zarządzania przedsiębiorstwem, procesów restrukturyzacji, marketingu, sprzedaży i negocjacji, AI, komunikacji.

Jako doradca lub trener biznesu współprac. z: NETIA SA, WAGNER Sp. z o.o., ABISAL Sp. z o.o., Gumułka Sp. z o.o., Biolit Sp. z o.o., PWiK w Rudzie Śl., Amber-Glass Sp. z o.o., NGPlast Sp. z o.o., Leo Logistic Sp. z o.o., PGO S.A..

W ostatnich 24 miesiącach wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia zrealizował ponad 220 godzin szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych. Atutem jest 15 lat realizacji projektów szkoleniowych dla zewnętrznych klientów biznesowych różnych branż.

Kluczowe kompetencje obejmują:

- badanie potrzeb szkoleniowych i projektowanie szkoleń,
- doradztwo zawodowe,
- prowadzenie szkoleń grupowych w zakresie: umiejętności sprzedażowych (negocjacje biznesowe, techniki sprzedaży, obsługa klienta, trudne sytuacje, telemarketing, komunikacja z klientem), umiejętności osobistych (zarządzanie efektywnością osobistą, samoorganizacja, asertywność, autoprezentacja), miękkich umiejętności menedżerskich (zarządzanie strategiczne, zarządzanie sytuacyjne, motywowanie i rozwój Pracowników).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej.

Uczestnicy otrzymują : materiały autorskie, opracowane przez wykładowców-praktyków.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych, 1 godzina = 45minut (18h45min=810min, 810min/60min=13h30min zegarowych).

W ramach walidacji prowadzony jest elektroniczny test generujący automatycznie wyniki.

Podstawa do zwolnienia z usługi z VAT: art. 43 ust. 1 pkt 29 ustawy o VAT oraz paragraf 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku.

Adres

ul. Tadeusza Kościuszki 61F
43-190 Mikołów

woj. śląskie

Sala o powierzchni ok 30m², zajęcia będą przeprowadzone w jednej grupie. Sala znajduje się na 1 piętrze biurowca (3 drzwi po lewej stronie korytarza).

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marek Bogacz

E-mail marek.bogacz@ghrd.pl

Telefon (+48) 502 235 910