



Obsługa klienta na najwyższym poziomie: budowanie relacji i zaspokajanie potrzeb klientów - TERMIN DO USTALENIA

Numer usługi 2025/07/21/171978/2893399

1 600,00 PLN brutto
1 600,00 PLN netto
100,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

Inżynier Zielona
Energia Arkadiusz
Marciniak

★★★★★ 4,5 / 5

1 ocena

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 24.10.2025 do 25.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie „Obsługa klienta na najwyższym poziomie” skierowane jest do osób zajmujących się obsługą klienta, sprzedażą i zarządzaniem zespołem.

- **Przedstawiciele MŚP** – właściciele firm, menedżerowie i liderzy zespołów. Rozwiną umiejętności komunikacji, budowania relacji i motywowania.
- **Właściciele JDG** – freelancerzy, doradcy i przedsiębiorcy. Szkolenie obejmuje komunikację, zarządzanie ofertą i relacje z klientami.
- **Pracownicy działów HR** – rekruterzy, HR Business Partnerzy, specjaliści ds. rozwoju zespołu. Udoskonalą kompetencje w ocenie pracowników i motywowaniu zespołu.
- **Menedżerowie** – kierownicy zespołów sprzedaży i obsługi klienta. Skupią się na zarządzaniu zespołem i strategią sprzedaży.
- **Pracownicy obsługi klienta i sprzedaży** – doradcy, konsultanci i przedstawiciele handlowi. Rozwiną umiejętności budowania relacji i skutecznej komunikacji.
- **Szkolenie nie wymaga doświadczenia**, ale mile widziane są podstawowe umiejętności w obsłudze klienta i sprzedaży.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

18

Data zakończenia rekrutacji

22-10-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie „Obsługa klienta na najwyższym poziomie: budowanie relacji i zaspokajanie potrzeb klientów” przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi poprzez planowanie pracy, rozumienie różnych typów klientów, dopasowanie komunikacji oraz skuteczne rozwiązywanie problemów. Uczestnicy zdobędą umiejętności budowania relacji, identyfikowania potrzeb oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach, co pozwoli im zwiększyć satysfakcję i lojalność klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Planuje i organizuje czas pracy w obsłudze klienta	Opisuje sposoby usprawniania organizacji pracy w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Rozpoznaje typy klientów i dostosowuje podejście	Identyfikuje różne typy klientów i dostosowuje sposób komunikacji w celu budowania relacji	Test teoretyczny
Komunikuje się skutecznie i rozwiązuje problemy	Rozpoznaje bariery komunikacyjne i sposoby ich przezwyciężania	Test teoretyczny
Zwiększa satysfakcję i lojalność klientów	Charakteryzuje wpływ obsługi klienta na jego lojalność i satysfakcję	Test teoretyczny
Rozwija umiejętności interpersonalne	Opisuje zasady aktywnego słuchania	Test teoretyczny
Optymalizuje procesy obsługi klienta	Wskazuje metody usprawniania procesów obsługowych	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

1 . RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA

MODUŁ 0 - Wprowadzenie i otwarcie szkolenia

- Powitanie i integracja uczestników.
- Ustalenie zasad współpracy.
- Przedstawienie programu i omówienie oczekiwań uczestników.

MODUŁ I – Podstawy profesjonalnej obsługi klienta

- Zrozumienie roli obsługi klienta: Dlaczego doskonała obsługa klienta jest kluczowa dla sukcesu firmy.
- Planowanie pracy: Narzędzia i techniki organizacji dnia pracy dla maksymalnej efektywności.
- Pierwsze wrażenie: Kluczowe elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej podczas pierwszego kontaktu z klientem.

MODUŁ II – Budowanie relacji z klientem

- Typologia zachowań klientów: Praktyczna analiza różnych typów zachowań klientów.
- Dostosowanie podejścia: Identyfikacja i adaptacja do różnych typów klientów.
- Ćwiczenia adaptacyjne: Praktyczne ćwiczenia na dostosowywanie się do zachowań klientów.

MODUŁ III – Zaspokajanie potrzeb klientów

- Identyfikacja potrzeb klientów: Techniki skutecznego rozpoznawania i zrozumienia potrzeb klientów.
- Poziomy słuchania: Pięć poziomów aktywnego słuchania.
- Rodzaje pytań: Jak zadawać pytania otwarte i zamknięte w celu lepszego zrozumienia klienta.
- Techniki zadawania pytań: Efektywne metody zadawania pytań, które pomogą w identyfikacji ukrytych potrzeb klientów.

MODUŁ IV – Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

- Radzenie sobie z reklamacjami: Skuteczne techniki zarządzania reklamacjami i rozwiązywania problemów klientów.
- Techniki rozwiązywania konfliktów: Metody skutecznego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i klientami.
- Zbijanie obiekcji: Techniki efektywnego odpowiadania na obiekcje klientów.

MODUŁ V – Tworzenie pozytywnych doświadczeń klienta

- Tworzenie niezapomnianych doświadczeń: Jak każda interakcja z klientem może budować pozytywne doświadczenia.
- Personalizacja obsługi: Dostosowanie obsługi do indywidualnych potrzeb i oczekiwań klientów.
- Monitorowanie satysfakcji klienta: Narzędzia do śledzenia i analizowania zadowolenia klientów po zakończeniu obsługi.

MODUŁ Podsumowujący

- Podsumowanie szkolenia: Przegląd i omówienie głównych zagadnień poruszonych na szkoleniu.
- Dyskusje i pytania uczestników: Sesja pytań i odpowiedzi oraz otwarta dyskusja.
- Ocena oczekiwań: Analiza i ocena spełnienia oczekiwań uczestników wobec szkolenia.

2 . INFORMACJE ORGANIZACYJNE

- **Grupa docelowa:**

Szkolenie skierowane jest do osób zajmujących się obsługą klienta, sprzedażą oraz zarządzaniem zespołem i relacjami biznesowymi:

- **Przedstawiciele MŚP** – właściciele firm, menedżerowie i liderzy zespołów.
- **Właściciele JDG** – freelancerzy, doradcy, przedsiębiorcy.
- **Pracownicy działów HR** – rekruterzy, HR Business Partnerzy, specjaliści ds. rozwoju zespołu.
- **Menedżerowie i liderzy zespołów** – kierownicy sprzedaży i obsługi klienta.

- **Pracownicy obsługi klienta i sprzedaży** – doradcy, konsultanci i przedstawiciele handlowi.

Liczebność grupy:

- Szkolenie realizowane w grupach **6-12 osób**. Podczas ćwiczeń uczestnicy będą pracować w **zespołach 3-5 osobowych**.

Forma prowadzenia zajęć:

- Warsztaty interaktywne – studia przypadków, ćwiczenia praktyczne, symulacje i prezentacje.
- Szkolenie realizowane w **trybie godzin dydaktycznych (45 minut)**.
- **Przerwy 15 minut co 2 godziny + przerwa obiadowa 30 min – nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.**

Warunki organizacyjne:

- **Szkolenie online w czasie rzeczywistym** na platformie Zoom/Microsoft Teams/Google Meet.
- **Każdy uczestnik pracuje na samodzielnym stanowisku komputerowym** z kamerą, mikrofonem i dostępem do materiałów PDF.
- Wykorzystywane będą **narzędzia interaktywne**, takie jak **ankiety, czat, współdzielenie ekranu, testy sprawdzające i sesje breakout rooms**.

3. WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

- **Test wiedzy końcowej** – sprawdzający znajomość omawianych zagadnień.
- **Ćwiczenia praktyczne** – symulacje rozmów i sytuacji zawodowych.
- **Ankieta satysfakcji** – ocena jakości szkolenia przez uczestników.

4. METODY SZKOLENIOWE

Szkolenie wykorzystuje **różnorodne interaktywne metody dydaktyczne**, umożliwiające praktyczne przyswojenie wiedzy:

- **Symulacje** – realistyczne scenariusze zawodowe pozwalające na zastosowanie zdobytych umiejętności w praktyce.
- **Case study (studia przypadków)** – analiza rzeczywistych sytuacji biznesowych i opracowywanie optymalnych rozwiązań.
- **Gry szkoleniowe** – interaktywne ćwiczenia rozwijające umiejętności decyzyjne i kreatywność.
- **Dyskusje i debata oksfordzka** – wymiana poglądów, rozwijanie argumentacji i umiejętności perswazji.
- **Praca warsztatowa** – praktyczne zadania umożliwiające przećwiczenie nowo poznanych technik w bezpiecznym środowisku.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Moduł 0: Wprowadzenie i otwarcie szkolenia	Arkadiusz Marciniak	24-10-2025	08:15	08:45	00:30
2 z 17 Moduł I: Podstawy profesjonalnej obsługi klienta - Zrozumienie roli obsługi klienta. Planowanie pracy: organizacja dnia. Pierwsze wrażenie z klientem	Arkadiusz Marciniak	24-10-2025	08:45	10:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 17 Przerwa kawowa	Arkadiusz Marciniak	24-10-2025	10:15	10:30	00:15
4 z 17 Moduł III: Zaspokajanie potrzeb klientów - Identyfikacja potrzeb. Poziomy słuchania	Arkadiusz Marciniak	24-10-2025	12:30	14:00	01:30
5 z 17 Przerwa kawowa	Arkadiusz Marciniak	24-10-2025	14:00	14:15	00:15
6 z 17 Moduł III: Zaspokajanie potrzeb klientów (kontynuacja) - Rodzaje pytań. Techniki zadawania pytań	Arkadiusz Marciniak	24-10-2025	14:15	15:45	01:30
7 z 17 Podsumowanie dnia	Arkadiusz Marciniak	24-10-2025	15:45	16:00	00:15
8 z 17 Moduł IV: Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami - Radzenie sobie z reklamacjami. Techniki rozwiązywania konfliktów. Zbijanie obiekcji	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	08:15	09:45	01:30
9 z 17 Przerwa kawowa	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	09:45	10:00	00:15
10 z 17 Moduł V: Tworzenie pozytywnych doświadczeń klienta - Tworzenie niezapomnianych doświadczeń. Personalizacja obsługi. Monitorowanie satysfakcji klienta	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	10:00	11:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 17 Moduł II: Budowanie relacji z klientem - Typologia zachowań klientów. Dostosowanie podejścia. Ćwiczenia adaptacyjne	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	10:30	12:00	01:30
12 z 17 Przerwa obiadowa	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	11:30	12:00	00:30
13 z 17 Przerwa obiadowa	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	12:00	12:30	00:30
14 z 17 Moduł Podsumowujący - Przegląd i omówienie głównych zagadnień. Dyskusje i pytania uczestników. Ocena spełnienia oczekiwań	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	12:00	13:30	01:30
15 z 17 Przerwa kawowa	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	13:30	13:45	00:15
16 z 17 Ćwiczenia praktyczne oraz omówienie przypadków z życia wziętych - Wprowadzenie ćwiczeń scenariuszowych . Analiza przypadków z doświadczeń uczestników	Arkadiusz Marciniak	25-10-2025	13:45	15:45	02:00
17 z 17 Test - walidacja zdobytej wiedzy	-	25-10-2025	15:45	16:00	00:15

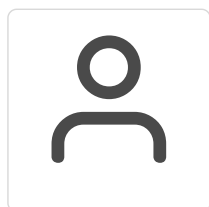
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Arkadiusz Marciniak

Trener biznesu z wieloletnim doświadczeniem w sprzedaży, obsłudze klienta, marketingu i doradztwie biznesowym. Karierę zawodową rozpoczął w handlu, zdobywając szerokie doświadczenie w budowaniu relacji z klientami, doskonaleniu technik negocjacyjnych oraz formowaniu efektywnych zespołów sprzedażowych. Ukończył studia inżynierskie i magisterskie na Politechnice Poznańskiej, łącząc wiedzę techniczną z praktyką biznesową.

Jego pasją jest psychologia, zachowania człowieka i NLP, co pozwala mu na głębsze zrozumienie motywacji klientów oraz dynamiki zespołów. Prowadzi szkolenia z zakresu sprzedaży, obsługi klienta, marketingu, sztucznej inteligencji w biznesie oraz rozwoju osobistego, dostarczając uczestnikom praktyczne narzędzia do rozwijania kompetencji zawodowych i interpersonalnych. Oferuje także usługi doradcze obejmujące doradztwo biznesowe, optymalizację działania call center, strategię sprzedaży, marketing HR oraz zaawansowane techniki obsługi klienta.

Jego wiedza i doświadczenie znajdują potwierdzenie w sukcesach biznesowych – przez ponad 10 lat zarządzał firmą, która zrealizowała ponad 12 000 umów sprzedażowych, pokazując skuteczność stosowanych przez niego strategii. Dzięki temu jego szkolenia są nie tylko teoretyczne, lecz oparte na rzeczywistych osiągnięciach i sprawdzonych praktykach, które bezpośrednio przekładają się na rozwój kompetencji uczestników i wzrost efektywności ich organizacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma komplet **materiałów szkoleniowych** związanych bezpośrednio z realizowaną usługą.

Materiały obejmują:

- **Prezentacje szkoleniowe (PDF, pełniące funkcję skryptów)** – zawierające kluczowe zagadnienia omawiane podczas szkolenia.
- **Scenariusze ćwiczeń i case study** – umożliwiające analizę i praktyczne zastosowanie zdobytej wiedzy.
- **Pliki dokumentów (DOC, PDF)** – zawierające checklisty, schematy rozmów oraz narzędzia wspomagające zarządzanie zespołem i komunikację.
- **Konspekty szkoleniowe** – podsumowanie kluczowych treści w skondensowanej formie.

Materiały dostępne są w formie elektronicznej (PDF, DOC).

Uczestnicy mają prawo do korzystania z przekazanych materiałów **do użytku wewnętrznego, w ramach własnej organizacji**, w związku z udziałem w szkoleniu.

Warunki uczestnictwa

Aby wziąć udział w szkoleniu, uczestnik musi spełniać następujące warunki:

- **Pełnoletność** – szkolenie przeznaczone jest dla osób, które ukończyły 18. rok życia.
- **Dostęp do komputera i internetu** – wymagane jest posiadanie stabilnego połączenia internetowego oraz sprzętu umożliwiającego udział w szkoleniu online (komputer/laptop, mikrofon, kamera).
- **Podstawowa umiejętność obsługi komputera** – uczestnicy powinni umieć korzystać z narzędzi internetowych, takich jak platformy do wideokonferencji (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet).

Informacje dodatkowe

Zlecenie na realizację szkolenia zamkniętego

Wymagane jest dostarczenie podpisanego zamówienia lub umowy zlecenia na przeprowadzenie szkolenia zamkniętego.

Zwolnienie z VAT

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT, jeśli co najmniej 70% kosztów szkolenia jest pokrywane ze środków publicznych.

Opis szkoleń zamkniętych

Szkolenia zamknięte są opracowywane z myślą o specyficznych wymaganiach danej firmy. Program oraz cele szkolenia są dostosowywane do konkretnych potrzeb organizacji i sytuacji spotykanych w codziennej pracy uczestników. Dokładny program jest przygotowywany na podstawie wywiadów z menedżerem szkolonego zespołu lub działem HR oraz anonimowych ankiet dotyczących potrzeb uczestników.

Warunki techniczne

Sprzęt audio-wideo: kamera, mikrofon oraz głośniki lub słuchawki.

Przeglądarka: Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari, w najnowszej wersji.

Pamięć RAM: minimum 2 GB (zalecane 4 GB).

Procesor: co najmniej 2-rdzeniowy 2 GHz (zalecany 4-rdzeniowy).

System operacyjny: Windows 8 lub nowszy (zalecany Windows 10), Mac OS 10.13 lub nowszy.

Łącze internetowe: minimalna prędkość 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps dla HD).

Dołączenie do szkolenia: kliknięcie w indywidualny link e-mailowy (ważny do końca szkolenia).

Dodatkowe wymagania: brak konieczności instalacji dodatkowego oprogramowania oraz umiejętności technicznych.

Kontakt



Arkadiusz Marciniak

E-mail k.marciniak@szkoleniaedukacyjne.pl

Telefon (+48) 501 303 990