



BEST WORKERS  
SERVICE SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5  
16 ocen

## Od pierwszego kontaktu do stałej współpracy- Standardy i najczęstsze błędy w obsłudze klienta.

Numer usługi 2025/07/23/180552/2898249

738,00 PLN brutto  
600,00 PLN netto  
123,00 PLN brutto/h  
100,00 PLN netto/h

📍 Włocławek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 13.11.2025 do 13.11.2025

## Informacje podstawowe

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                     | Biznes / Sprzedaż                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Grupa docelowa usługi         | <p>Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem, w tym:</p> <p>Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta</p> <p>Handlowcy stacjonarni i terenowi</p> <p>Przedstawiciele handlowi</p> <p>Pracownicy biura obsługi klienta</p> |
| Minimalna liczba uczestników  | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Maksymalna liczba uczestników | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data zakończenia rekrutacji   | 06-11-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Forma prowadzenia usługi      | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Liczba godzin usługi          | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Cel

### Cel edukacyjny

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                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Charakteryzuje standardy obsługi klienta i ich wpływ na wizerunek organizacji. | Uczestnik wyjaśnia, jak stosowanie określonych standardów wpływa na postrzeganie firmy przez klientów oraz jak buduje zaufanie. | 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

1. Wprowadzenie- czym jest profesjonalna obsługa klienta
2. Proces obsługi klienta: Badanie potrzeb; prezentacja oferty, obiekcje klienta
3. Kluczowe Standardy Obsługi Klienta
4. Kanały obsługi klienta
5. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
6. Obsługa Trudnego klienta
7. Główne błędy podczas obsługi klienta i ich skutki dla doradcy i organizacji
8. Dekalog skutecznej i relacyjnej obsługi klienta

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Brak wyników.           |            |                       |                     |                     |               |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena       |
|-------------------------------------------|------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 738,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 600,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 123,00 PLN |
| Koszt osobogodziny netto                  | 100,00 PLN |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Emilia Arent

Trener Biznesu, Konsultant, Specjalista ds. komunikacji społecznej, Specjalista ds. jakości obsługi, Doświadczony doradca klienta biznesowego i indywidualnego.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Informacje dodatkowe

Uczestnicy otrzymują skrypty szkoleniowe, imienny certyfikat ukończenia szkolenia.

# Adres

ul. Władysława Broniewskiego 5  
87-800 Włocławek  
woj. kujawsko-pomorskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Emilia Arent**

**E-mail** [emilia.arent@bestworkersservice.eu](mailto:emilia.arent@bestworkersservice.eu)

**Telefon** (+48) 789 859 003