



## Profesjonalna obsługa klienta.

Numer usługi 2025/07/25/18793/2903498

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Wyższa Szkoła  
Turystyki i Ekologii  
w Suchej  
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

- 📍 Sucha Beskidzka
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 10:00 h
- 📅 01.07.2026 do 01.07.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Wsparcie dla przedsiębiorstw i pracowników. Szkolenie skierowane przede wszystkim do pracowników zajmujących się obsługą klienta. Szkolenie skierowane również do uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	8
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	25
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	25-06-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	10
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
<b>Zakres uprawnień</b>	Inne formy kształcenia, w tym kursy doształcające i szkolenia

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa prowadzi do podniesienia kompetencji zawodowych w zakresie określonym lukami kompetencyjnymi opisanymi w diagnozie potrzeb (dokumencie stanowiącym podstawę realizacji szkoleń). Uczestnik szkolenia będzie potrafił: prawidłowo komunikować się z klientem, identyfikować różne typy klientów oraz ich potrzeby, określać wartość klienta, rozwiązywać konflikty z klientem.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ma wiedzę z zakresu podstaw obsługi klienta, potrzeb i wartości klientów, komunikacji z różnymi segmentami klientów, metod komunikacji, budowania relacji z klientami oraz sposobów rozwiązywania konfliktów z klientem.	Uczestnik omawia podstawowe zasady obsługi klienta, potrzeby i wartości klientów, zasady komunikacji z różnymi segmentami klientów, metody komunikacji, zasady budowania relacji z klientami oraz sposoby rozwiązywania konfliktów z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik ma umiejętności z zakresu podstaw obsługi klienta, potrzeb i wartości klientów, komunikacji z różnymi segmentami klientów, metod komunikacji, budowania relacji z klientami oraz sposobów rozwiązywania konfliktów z klientem.	Uczestnik dobiera odpowiednie metody i narzędzia służące profesjonalnej obsłudze klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik ma świadomość wyzwań związanych z profesjonalną obsługą klienta.	Uczestnik jest zorientowany na profesjonalną obsługę klienta.	Wywiad swobodny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

# Program

Usługa realizowana w formule godzin szkoleniowych 45-minutowych.

Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy zostaną podzieleni na mniejsze grupy 2-3-osobowe.

1. Test wejścia (ex-ante). Wprowadzenie do tematyki szkolenia

2. Podstawy obsługi klienta:

1/ Rola pracownika w procesie obsługi klienta z uwzględnieniem współczesnego klienta 4.0;

2/ Bezpośredni kontakt z klientem;

3/ Postrzeganie pracownika przez klienta – pracownik jako ekspert w swojej dziedzinie;

4/ Wzorcowa rozmowa z klientem: przywitanie, przyjęcie zamówienia, weryfikacja zadowolenia klienta z realizacji usługi, zaproszenie do dalszego korzystania z usług i pożegnanie;

3. Określanie potrzeb i wartości klientów:

1/ Potrzeby klientów i ich identyfikacja;

2/ Typologia wartości;

3/ Dopasowywanie oferowanych usług do potrzeb klienta;

4/ Ocena wartości oferowanych usług.

4. Komunikacja z różnymi segmentami klientów:

1/ Segmentacja klientów;

2/ Identyfikowanie typu i osobowości klienta;

3/ Budowanie wizerunku w oczach klienta - metody i techniki dostosowywania się do preferencji klienta;

4/ Style komunikacji z klientami.

5. Komunikacja z różnymi segmentami klientów:

1/ Zasady efektywnej komunikacji i ich dopasowanie do osobowości klienta;

2/ Unikanie błędów w komunikacji z klientem;

3/ Identyfikowanie i wykorzystanie własnych atutów.

6. Metody komunikacji:

1/ Komunikacja werbalna i niewerbalna;

2/ Strategie komunikacji z klientem;

3/ Metody i techniki przemawiania i prezentowania produktów i usług.

7. Metody komunikacji:

- 1/ Bariery komunikacyjne i metody ich przełamywania;
- 2/ Przyjmowanie postawy asertywnej w komunikacji z klientem;
- 3/ Komunikat zwrotny zgodny z oczekiwaniami klienta przy uwzględnieniu dbałości o interes firmy.
8. Metody komunikacji: ćwiczenia warsztatowe z wykorzystywania metod i technik komunikacji
9. Źródła klientów – budowanie relacji z klientami:
  - 1/ Metody pozyskiwania nowych klientów;
  - 2/ Znaczenie efektywnego prezentowanie oferty;
  - 3/ Nawiązywanie długotrwałej relacji z klientem;
10. Źródła klientów – budowanie relacji z klientami:
  - 1/ Znaczenie empatii w budowaniu relacji z klientami;
  - 2/ Programy promocyjne i rabatowe – właściwy dobór i znaczenie dla budowania długofalowej relacji z klientem;
  - 3/ Etykieta w biznesie.
11. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania:
  1. Teoria konfliktu;
  2. Główne źródła występowania konfliktów z klientami;
  3. Prawidłowe reagowanie na sytuacje konfliktu;
  4. Metody i techniki radzenia sobie z konfliktem;
12. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania:
  - 1/ Strategie odpowiadania na krytykę;
  - 2/ Identyfikowanie i radzenie sobie z trudnymi emocjami w sytuacji konfliktu;
13. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania: asertywność.
14. Konflikty z klientem i sposoby ich rozwiązywania: ćwiczenia warsztatowe z radzenia sobie w sytuacji konfliktu i przyjmowanie postawy asertywnej.
15. Podsumowanie szkolenia
16. Test wyjścia (ex-post)

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

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

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Marcin Ziobro

Sprzedaż, obsługa klienta, hotelarstwo, zarządzanie

Wykładowca WSTiE, od niemal 20 lat związany z branżą turystyczną i hotelarstwem (grupa Orbis/Accor, Novotel Kraków City West – kierownik ds. sprzedaży korporacyjnej; dyrektor ds. sprzedaży i marketingu w Vienna International Hotels & Resorts: Andel's Hotel Cracow i Chopin Hotel Cracow, regionalny dyrektor ds. sprzedaży). W latach 2015-2017 dyrektor sprzedaży i marketingu oraz dyrektor generalny w Hilton Garden Inn Kraków Airport, autor programu działań CSR. W latach 2017-2019 dyrektor butikowego Pałacu Bonerowskiego\*\*\*\* w Krakowie. Od września 2019 Dyrektor Generalny dwóch dużych hoteli i centrum konferencyjnego w Krakowie – Best Western Premier i Best Western Express.

Absolwent kierunku Turystyka i Rekreacja w krakowskiej Akademii Wychowania Fizycznego.

Niezależny trener biznesu, autor szkoleń w zakresie sprzedaży, obsługi klienta i zrównoważonego rozwoju w hotelach. Posiada szerokie doświadczenie w realizacji procesów dydaktycznych jako wykładowca m.in. na studiach podyplomowych Menedżer Hotelu realizowanych przez Wyższą Szkołę Turystyki i Ekologii. Zrealizował ok. 1000 godzin szkoleniowych, przeszkolił ok. 2500 osób.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej - materiały multimedialne ze szkolenia, kwestionariusze, materiały ćwiczeniowe (prezentacje, konspekty, zestawy zadań).

## Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest podpisanie umowy z WSTiE.

## Informacje dodatkowe

Minimalna liczba uczestników szkolenia to 8 osób.

Zaakceptowano regulamin projektu Małopolski Pociąg do Kariery dla Instytucji Szkoleniowych.

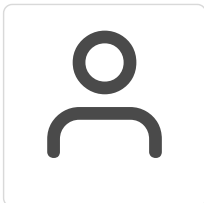
## Adres

ul. Zamkowa 1  
34-200 Sucha Beskidzka  
woj. małopolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Anna Oleksa-Kaźmierczak**

**E-mail** [szkola@wste.edu.pl](mailto:szkola@wste.edu.pl)

**Telefon** (+48) 338 744 605