



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA

★★★★★ 4,4 / 5

533 oceny

REKLAMACJE DO DOSTAWCÓW

Numer usługi 2025/07/29/7829/2909433

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 28.11.2025 do 28.11.2025

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

147,60 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Logistyka
Grupa docelowa usługi	Usługa dla - kupców, pracowników działu inwestycji i zamówień publicznych, logistyki i produkcji, osób zaangażowanych w procesy zakupowe w organizacji
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	27-11-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	7
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

Usługa "Reklamacje do dostawców" przygotowuje do egzekwowania warunków umowy z dostawcą w procesie reklamacyjnym

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje zasady składania reklamacji do dostawców	- omawia jak sprawdzać nabyty towar - omawia o sposobie powiadomienia o wadzie - omawia jak przedstawiać oczekiwania/żądania - omawia zasady zwracania wadliwych towarów - charakteryzuje procedury żądania naprawienia szkody	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje zasady kontaktów z dostawcą w sprawie reklamacji	- omawia proces powiadamiania dostawcy telefonicznie lub mailowo - omawia zasady wezwania do usunięcia wady/usterki na podstawie zapisów w umowie - omawia jak pisać formalne pisma reklamacyjne do dostawcy - omawia zagadnienia związane z żądaniem zwrotu utraconych korzyści (odwołanie do KC) - omawia procedury odwołania się od negatywnej decyzji reklamacyjnej dostawcy	Test teoretyczny
Uczestnik omawia zasady pisania wezwań reklamacyjnych	- omawia jak konkretyzować oczekiwania w kontekście warunków umowy - omawia jak wyliczyć konkretną wartość utraconych korzyści - używa zdecydowanych form językowych, aby zwiększyć szansę na realizację celu reklamacyjnego - omawia jak stosować argumentację obiektywną i subiektywną	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?

Program

Usługa skierowana do specjalistów działu zakupów, logistyki, zaopatrzenia

Usługa online w czasie rzeczywistym, realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej, bez podziału na grupy

Uczestnik powinien posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu, wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi i trwają 15 min.

WALIDACJA - test teoretyczny przeprowadzony na zakończenie szkolenia

<https://effect.edu.pl/szkolenia-dla-dzialu-zakupow/reklamacje-do-dostawcow?date=79615>

Negocjacyjna natura procesu reklamacji z dostawcą

- **Budowanie strategii negocjacyjnej, biorąc pod uwagę**
- – wielkość dostawcy (mała firma/duża korporacja)
- – długo i krótko terminową współpracę
- – przyczyny zależne i niezależne od dostawcy
- – posiadanie alternatywy biznesowej dla dostawcy.
- Źródła i przyczyny reklamacji w kontekście kluczowych etapów współpracy pomiędzy stronami.
- 5 strategii negocjacyjnych w sytuacji konfliktu interesów.
- Istota strategii WIN-WIN w konkretnym przykładzie reklamacyjnym – case study.
- 2 płaszczyzny oddziaływania na dostawcę
- – merytoryczna (zapisy w umowie, twarde dane, parametry, normy, specyfikacje)
- – psychologiczna (asertywność, pewność siebie, konsekwencja, determinacja, cierpliwość, zarządzanie emocjami)
- „*Miękko do człowieka i twardo do problemu*”, czyli specyfika reklamacji do dostawcy, który jest „monopolistą” w biznesie odbiorcy – przykłady możliwych działań i mechanizmów.

Kluczowe aspekty prawne procesu z perspektywy odbiorcy i dostawcy

- Kiedy zgłoszenie/pismo spełnia formalne wymogi pisma reklamacyjnego?
- Pułapki wynikające z interpretacji zapisów w umowie współpracy B2B.
- Pułapki wynikające z interpretacji zapisów w Kodeksie Cywilnym.
- Umowa B2B i jej zapisy jako podstawa do podjęcia decyzji reklamacyjnej (możliwości wyłączenia zapisów wynikających z rękopisów).

Prawa i obowiązki każdej ze stron, czyli 5 kluczowych kroków w składaniu reklamacji wynikających z kodeksu cywilnego

- Zbadanie rzeczy kupionej.
- Powiadomienie o wadzie.
- Przedstawienie oczekiwania/żądania.
- Dostarczenie rzeczy.
- Żądanie naprawienia szkody.

Gradacja reakcji w kontakcie z dostawcą w sytuacji reklamacyjnej, czyli „*od prośby do groźby*” (prośba – oczekiwanie – żądanie – reklamacja – sankcja)

- **Kontakt telefoniczny** – pierwsza reakcja do dostawcy
- – przygotowanie się do rozmowy
- – znajomość zapisów umowy B2B (gwarancja, wyłączenia, zobowiązania, specyfikacja, sankcje, terminy, rękopis)
- – zebranie faktów, danych, dowodów (protokoły, zdjęcia, filmy, oświadczenia, Qcheck)
- – czas reakcji (jak najszybciej)
- – wyrażenie oczekiwań (zgodnie z umową / rękopis)
- – wyrażenie konsekwencji (na co naraziła mnie ta sytuacja / lub mogła)
- – kontrakt na działanie (telefoniczny / e-mailowy / pisemny).
- **Kontakt e-mailowy** – potwierdzenie ustaleń pomiędzy odbiorcą i dostawcą.
- – potwierdzenie ustaleń
- – potwierdzenie odczytania e-maila

- **Wezwanie do usunięcia wady przez dostawcę**
 - formalne wezwanie do usunięcia wady/usterki na podstawie zapisów w umowie
 - przykłady „bezpieczników” – zapisy w umowie
 - wykonawstwo zastępcze – przykład
- **Formalne pismo reklamacyjne do dostawcy**
 - struktura pisma
 - elementy obowiązkowe pisma
 - elementy opcjonalne pisma
 - żądanie zwrotu utraconych korzyści (odwołanie do KC)
- **Odwołanie się od negatywnej decyzji reklamacyjnej dostawcy**
 - struktura pisma
 - wskazanie nowych dowodów, faktów
 - przywołanie ewentualnych nowych konsekwencji i sankcji.

Struktura profesjonalnego wezwania reklamacyjnego

- Konkretyzacja oczekiwań w kontekście warunków umowy.
- Oczekiwanie zwrotu utraconych korzyści – sposób wyliczenia konkretnej wartości.
- Lingwistyka w komunikacji z dostawcą, czyli jak używać zdecydowanych form językowych, aby zwiększyć szansę na realizację celu reklamacyjnego?
- Argumentacja obiektywna (rzeczowa) czyli: fakty, dane, wartości, okoliczności i odwołanie się do konkretnych warunków umowy.
- Argumentacja subiektywna (emocjonalna), czyli: utrata zaufania, lojalności, możliwość dzielenia się negatywną opinią w przestrzeni internetowej.
- Analiza przypadku – ćwiczenie zespołowe na bazie scenariusza realnej sytuacji biznesowej uczestników szkolenia.

Wybrane techniki negocjacyjne stosowane przez dostawców. Jak stosować i ja na nie reagować wykorzystując reguły wywierania wpływu według R. Cialdiniego?

- Nigdy nie przyjmuj pierwszej oferty.
- Zawsze oczekuj czegoś w zamian.
- Zaczynaj z wysokiego poziomu.
- Stopniuj ustępstwa.
- Bądź zdeterminowany, cierpliwy i konsekwentny.
- Nie daj się wpuścić w strategię „czasowego rozmiękczenia” stosowaną przez dostawców.

Złote zasady postępowania w procesie reklamacyjnym

- Dekalog najważniejszych zasad w pisaniu reklamacji do dostawców.
- Zadania wdrożeniowe dla uczestników szkolenia (opcja).
- Sesja Q&A.
- Sesja informacji zwrotnych dotyczących i podsumowanie szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Reklamacje do dostawców- część I-wykład	trener Effect	28-11-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 8 Reklamacje do dostawców- przerwa	trener Effect	28-11-2025	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 8 Reklamacje do dostawców- część II-wykład	trener Effect	28-11-2025	10:45	12:15	01:30
4 z 8 Reklamacje do dostawców- przerwa	trener Effect	28-11-2025	12:15	12:30	00:15
5 z 8 Reklamacje do dostawców- część III-wykład	trener Effect	28-11-2025	12:30	14:00	01:30
6 z 8 Reklamacje do dostawców- przerwa	trener Effect	28-11-2025	14:00	14:15	00:15
7 z 8 Reklamacje do dostawców- część IV-wykład	trener Effect	28-11-2025	14:15	14:45	00:30
8 z 8 Reklamacje do dostawców- WALIDACJA-test	-	28-11-2025	14:45	15:00	00:15

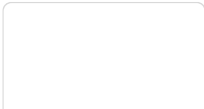
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 033,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	147,60 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
trener Effect



Trener Biznesu, Coach, Interim Menedżer z 20-letnim doświadczeniem menedżerskim i sprzedażowym, praktyk NLP. Specjalizuje w szkoleniach z zakresu procesów reklamacyjnych, tworzenia wzorów odpowiedzi na reklamacje, merchandisingu i psychologii zachowań konsumenckich.

Od 15 lat wdraża w firmach standardy obsługi klienta z uwzględnieniem trudnych sytuacji reklamacyjnych, prowadzi audyt procedur reklamacyjnych. Trener zarządzania emocjami w obsłudze klienta, komunikacji z klientem, z doświadczeniem praktycznym zdobytym w pracy w międzynarodowych korporacjach.

Jest autorem kilku publikacji prasowych na temat sprzedaży relacyjnej i obsługi klienta w procesie reklamacji w pismach branżowych: Business&Coaching Magazin, Handel, Fresh&Cool.

Autor poradnika dla handlowców: „Merchandising w praktyce”.

Autor publikacji na temat wykorzystania metody OJT – dla magazynu Business & Coaching oraz rozwoju kompetencji menedżerskich (Zarządzanie Zespołem Sprzedażowym w oparciu o program Zarządzanie przez Cele MBO). Praktyk NLP i specjalista w prowadzeniu coachingu handlowców metodą Coaching On The Job.

Twórca standardów pracy dla Przedstawicieli Handlowych i Regionalnych Kierowników Sprzedaży. Posiada 10-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami sprzedażowymi

Więcej informacji - <https://effect.edu.pl/szkolenia-dla-dzialu-zakupow/reklamacje-do-dostawcow?date=68509>

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały - Pliki dokumentów przygotowanych w formacie PDF

Informacje dodatkowe

Podana liczba godzin usługi dotyczy godzin lekcyjnych.

Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Organizujemy **szkolenia zamknięte**, prowadzone przez ekspertów, praktyków w danej branży. Koncentrujemy się na potrzebach dobrze zdefiniowanych. Dostarczamy rozwiązania dostosowane zarówno do oczekiwań Uczestników, ich sposobu pracy, jak i specyfiki Firmy, jej kultury organizacyjnej oraz wyznaczonych celów. Skorzystaj z naszego Katalogu autorskich programów albo wspólnie wypracujmy nową **oferę szkoleniową** uwzględniającą rzeczywiste potrzeby Twojej firmy.

Zapytaj o szkolenie zamknięte.

Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Logowanie przez kliknięcie w link, który uczestnik otrzymuje drogą mailową, przed rozpoczęciem usługi (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

Wymagania techniczne: komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek., kamera, mikrofon-wbudowane lub wejście USB, słuchawki (opcjonalnie)

Wymagania sprzętowe - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.

- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689