



Izabela Hład

★★★★★ 5,0 / 5

288 ocen

Certyfikowany specjalista ds. obsługi klienta w środowisku stacjonarnym i online

Numer usługi 2025/08/11/44786/2933893

📍 Częstochowa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 09.01.2026 do 11.01.2026

7 687,50 PLN brutto

6 250,00 PLN netto

320,31 PLN brutto/h

260,42 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / PR

Grupa docelowa usługi

Grupę docelową szkolenia stanowią osoby zatrudnione, delegowane przez pracodawcę w celu podniesienia umiejętności/kompetencji lub nabycia kwalifikacji. Uczestnicy posiadają już pierwsze doświadczenia w obsłudze klienta lub dopiero rozpoczynają pracę w tym obszarze – stacjonarnie lub online. Pracują w różnych branżach – w tym m.in. w handlu, usługach, e-commerce, administracji czy produkcji – gdzie niezbędne staje się rozwijanie kompetencji komunikacyjnych i proklienckich.

Charakterystyczne cechy uczestników to: otwartość na rozwój i zdobywanie nowych kompetencji, gotowość do pracy z klientem w różnych kanałach kontaktu, potrzeba wzmocnienia pewności siebie w sytuacjach wymagających reagowania na trudne lub nietypowe potrzeby klienta, chęć lepszego zrozumienia zasad profesjonalnej obsługi, komunikacji i budowania relacji.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

08-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

24

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

Szkolenie przygotowuje do profesjonalnej obsługi klienta w środowisku stacjonarnym i online poprzez rozwój umiejętności komunikacyjnych, identyfikowania potrzeb klienta, radzenia sobie w sytuacjach trudnych oraz budowania pozytywnych relacji z odbiorcami usług.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Formułuje kontrakt grupowy i określa swoje oczekiwania wobec szkolenia.	1. przedstawia co najmniej dwa indywidualne cele rozwojowe związane z obsługą klienta,	Wywiad swobodny
	2. wskazuje zasady współpracy sprzyjające realizacji celów szkolenia,	Wywiad swobodny
	3. uzgadnia i akceptuje wspólny kontrakt grupowy.	Wywiad swobodny
Charakteryzuje rolę i odpowiedzialność specjalisty ds. obsługi klienta w różnych kanałach kontaktu.	1. wymienia główne obszary odpowiedzialności pracownika obsługi klienta w środowisku stacjonarnym i online,	Test teoretyczny
	2. opisuje powiązanie jakości obsługi klienta z wizerunkiem firmy,	Test teoretyczny
	3. wskazuje trzy postawy proklienckie niezbędne w pracy specjalisty.	Test teoretyczny
Analizuje style zachowań klientów i diagnozuje ich potrzeby w kontakcie sprzedażowym.	1. rozróżnia style zachowań klientów według wybranego modelu (np. DISC),	Test teoretyczny
	2. formułuje pytania diagnozujące potrzeby klienta,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. interpretuje sygnały werbalne i niewerbalne w kontekście potrzeb klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	1. stosuje parafrazę i aktywne słuchanie w rozmowie z klientem,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. formułuje komunikaty asertywne z zachowaniem zasad empatii,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. redaguje poprawny i profesjonalny komunikat online (e-mail lub czat).	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki skutecznej komunikacji interpersonalnej w obsłudze klienta stacjonarnej i online.		

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wdraża standardy obsługi klienta zapewniające wysoką jakość doświadczenia klienta.	1. wskazuje elementy standardu obsługi klienta obowiązujące w środowisku stacjonarnym i online,	Debata swobodna
	2. stosuje zasady tworzenia pozytywnego doświadczenia klienta (Customer Experience),	Debata swobodna
	3. porównuje modele jakości obsługi (np. SERVQUAL, Kano) i wskazuje ich praktyczne zastosowanie.	Debata swobodna
Wykorzystuje narzędzia cyfrowe do zarządzania relacjami z klientami.	1. obsługuje podstawowe funkcje systemu CRM (np. zapis klienta, historia kontaktów),	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. korzysta z platform komunikacyjnych (czat, e-mail, call center, social media) w kontakcie z klientem,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. stosuje zasady bezpiecznego przechowywania i ochrony danych w dokumentacji klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje zasady etyczne i prawne w obsłudze klienta z uwzględnieniem ochrony danych osobowych.	1. rozróżnia dane zwykłe i dane wrażliwe w kontekście obsługi klienta,	Test teoretyczny
	2. identyfikuje sytuacje stanowiące etyczny dylemat w komunikacji z klientem,	Test teoretyczny
	3. stosuje zasady wynikające z RODO w praktyce obsługowej (np. zgody, przechowywanie danych).	Test teoretyczny
Wyszukuje i selekcjonuje informacje cyfrowe pod kątem przydatności do rozwiązania zadanego problemu.	1. formułuje zapytania wyszukiwawcze z użyciem słów kluczowych,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. stosuje filtry (np. data publikacji, rodzaj pliku), aby zawęzić wyniki,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. porównuje dwa źródła informacji i uzasadnia wybór jednego z nich.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje narzędzia cyfrowe do komunikacji i współpracy w zespole.	1. wybiera odpowiedni kanał komunikacji do określonej sytuacji (np. e-mail, komunikator, wideokonferencja),	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. udostępnia plik we wspólnej przestrzeni i nadaje właściwe uprawnienia,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. przestrzega zasad netykiety w kontaktach online.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Tworzy prostą treść cyfrową zgodnie z określonymi wymaganiami.	1. korzysta z wybranego programu do edycji tekstu lub grafiki,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. stosuje elementy formatowania lub edycji (np. akapit, nagłówki, obraz, link),	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. zapisuje i eksportuje treść w wymaganym formacie (np. PDF, JPG).	Obserwacja w warunkach symulowanych
Chroni swoje dane i prywatność podczas korzystania z narzędzi cyfrowych.	1. ustawia hasło zgodne z zasadami bezpieczeństwa,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. konfiguruje opcję uwierzytelniania dwuskładnikowego,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. rozpoznaje próby wyłudzenia danych (np. phishing) w otrzymanych wiadomościach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Diagnostuje i usuwa podstawowe problemy techniczne w urządzeniach cyfrowych.	1. wskazuje źródło problemu (sprzęt/oprogramowanie),	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. stosuje instrukcję lub dokumentację w celu rozwiązania problemu,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. sprawdza poprawność działania po wykonanych czynnościach.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ocenia przydatność nowych narzędzi cyfrowych i dostosowuje swoje działania do ich wykorzystania w pracy lub nauce.	1. analizuje funkcje nowego narzędzia i określa, do jakich zadań można je zastosować,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. porównuje nowe narzędzie z wcześniej stosowanym i wskazuje różnice w funkcjonalności,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. wykorzystuje nowe narzędzie do wykonania prostego zadania zgodnie z instrukcją lub scenariuszem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Organizuje swoją pracę, wyznacza priorytety i dostosowuje działania do wielokanałowej obsługi klienta.	1. planuje zadania obsługowe z wykorzystaniem narzędzi do zarządzania czasem,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. ustala priorytety zadań w zależności od potrzeb klienta i kanału kontaktu,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. koordynuje równoległą obsługę klientów w co najmniej dwóch kanałach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z zespołem i innymi działami, wykorzystując narzędzia komunikacji i współpracy.	1. przekazuje informacje innym działom w sposób kompletny i terminowy,	Debata swobodna
	2. korzysta z wybranego narzędzia zespołowego (np. Teams, Slack, Google Workspace) do organizacji pracy,	Debata swobodna
	3. stosuje zasady skutecznej komunikacji w pracy zespołowej.	Debata swobodna
Stosuje techniki wspierające odporność na stres i utrzymanie jakości pracy.	1. identyfikuje własne źródła stresu w pracy z klientem,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. stosuje co najmniej jedną technikę obniżania napięcia w sytuacji trudnej,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. ocenia wpływ zarządzania emocjami na jakość obsługi klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wyznacza cele rozwojowe i planuje ścieżkę kariery w obszarze obsługi klienta.	1. dokonuje samooceny własnych mocnych i słabych stron w pracy z klientem,	Wywiad swobodny
	2. określa minimum dwa cele rozwojowe w perspektywie krótko- i długoterminowej,	Wywiad swobodny
	3. proponuje działania umożliwiające rozwój w kierunku awansu zawodowego.	Wywiad swobodny
Stosuje zasady ekologicznej komunikacji z klientem.	1. formułuje argumenty podkreślające korzyści ekologiczne oferowanych produktów/usług,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. unika używania sformułowań wprowadzających w błąd (greenwashing),	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. dostosowuje język komunikacji do świadomości ekologicznej klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wdraża rozwiązania obsługowe wspierające redukcję śladu węglowego.	1. wybiera narzędzia cyfrowe ograniczające potrzebę użycia materiałów papierowych (np. e-faktura, formularz online),	Deбата swobodna
	2. wskazuje procedury obsługi klienta zmniejszające zużycie energii lub materiałów,	Deбата swobodna
	3. stosuje zasady racjonalnego korzystania z zasobów (np. optymalizacja liczby wydruków, oszczędne korzystanie z urządzeń).	Deбата swobodna
Promuje postawy proekologiczne w kontakcie z klientem.	1. wskazuje klientowi możliwości korzystania z usług przyjaznych środowisku,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. prezentuje przykłady dobrych praktyk ekologicznych stosowanych w firmie,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. zachęca klienta do wyboru opcji ograniczających negatywny wpływ na środowisko (np. e-dokumenty zamiast papierowych).	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Współpracuje z zespołem przy wdrażaniu proekologicznych rozwiązań w obsłudze klienta.	1. dzieli się z zespołem propozycjami usprawnień ograniczających zużycie zasobów,	Debata swobodna
	2. wspiera innych pracowników w stosowaniu procedur proekologicznych,	Debata swobodna
	3. przestrzega wspólnie ustalonych zasad dotyczących ekologicznej obsługi klienta.	Debata swobodna
Stosuje techniki obsługi klienta w trudnych sytuacjach i podczas reklamacji.	1. rozróżnia typy trudnych klientów i dobiera adekwatne metody postępowania,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	2. opisuje kolejne fazy reakcji na reklamację,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	3. formułuje komunikaty w języku pozytywnym, które wspierają deeskalację emocji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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	Izabela Hład Doradztwo i Szkolenia
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Izabela Hład Doradztwo i Szkolenia

Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR Tak

Program

Ramowy program usługi szkoleniowej

Grupa docelowa:

Szkolenie jest adresowane do osób zatrudnionych, delegowanych przez pracodawcę w celu podniesienia umiejętności/kompetencji lub nabycia kwalifikacji. Uczestnicy posiadają już pierwsze doświadczenia w obsłudze klienta lub dopiero rozpoczynają pracę w tym obszarze – stacjonarnie lub online. Pracują w różnych branżach – m.in. w handlu, usługach, e-commerce, administracji czy produkcji – gdzie niezbędne staje się rozwijanie kompetencji komunikacyjnych i proklienckich.

Charakterystyczne cechy uczestników to: otwartość na rozwój i zdobywanie nowych kompetencji, gotowość do pracy z klientem w różnych kanałach kontaktu, potrzeba wzmocnienia pewności siebie w sytuacjach wymagających reagowania na trudne lub nietypowe potrzeby klienta oraz chęć lepszego zrozumienia zasad profesjonalnej obsługi, komunikacji i budowania relacji.

Organizacja szkolenia:

- Łączny czas trwania: 24 godziny zegarowe (3 dni × 8 godzin).
- Jedna godzina szkoleniowa = 60 minut (przerwy są wliczane w czas trwania usługi).
- Zajęcia prowadzone w formie wykładowo-warsztatowej, z przewagą części praktycznej.
- Podczas ćwiczeń uczestnicy pracują w podgrupach – liczba osób w grupach zależy od rodzaju zadania i liczebności grupy szkoleniowej (np. podział na grupy 5-osobowe).
- W modułach wymagających pracy z urządzeniami cyfrowymi uczestnicy korzystają z komputerów, laptopów lub tabletów. Na jedno urządzenie cyfrowe pracuje od 2 do 4 osób w zależności od potrzeb danego ćwiczenia.
- Sala szkoleniowa wyposażona jest w rzutnik multimedialny, ekran projekcyjny oraz flipchart. Dodatkowo podczas zajęć wykorzystywane są gry szkoleniowe i akcesoria wspierające realizację ćwiczeń praktycznych.

Program szkolenia z oznaczeniem części teoretycznych i praktycznych

Moduł 1 – Fundamenty profesjonalnej obsługi klienta

Moduł 1.1: Cele i zasady szkolenia, oczekiwania uczestników (teoria + praktyka)

- Przedstawienie celów szkolenia i zasad współpracy.
- Kontrakt grupowy.
- Zebranie oczekiwań i obszarów rozwoju uczestników.

Moduł 1.2: Rola specjalisty ds. obsługi klienta (teoria)

- Kim jest profesjonalista w obsłudze klienta?
- Kompetencje i postawy proklienckie.
- Obszary odpowiedzialności w środowisku stacjonarnym i online.
- Obsługa klienta a wizerunek firmy.

Moduł 1.3: Typologia klientów i rozpoznawanie potrzeb (teoria + praktyka)

- Style zachowań klientów (DISC, typologia klientów wg potrzeb).
- Analiza i rozpoznawanie potrzeb klienta.
- Sygnały niewerbalne i werbalne.
- Różnice w zachowaniach klientów online i offline.

Moduł 1.4: Komunikacja interpersonalna i narzędzia obsługi (teoria + praktyka)

- Komunikacja werbalna, niewerbalna i pisemna.
- Techniki aktywnego słuchania i parafrazy.
- Asertywność i empatia w kontakcie z klientem.
- Komunikacja online: e-mail, czat, formularze, media społecznościowe.
- Ćwiczenia: scenki, odgrywanie ról, symulacje.

Moduł 2 – Obsługa klienta w działaniu – praktyka i standardy

Moduł 2.1: Trudne sytuacje i reklamacje (teoria + praktyka)

- Rodzaje klientów trudnych i metody postępowania.
- Fazy reakcji na reklamację.

- Język pozytywny i deeskalacja emocji.
- Ćwiczenia: odgrywanie ról, analiza przypadków.

Moduł 2.2: Standardy i jakość obsługi klienta (teoria + praktyka)

- Budowanie i utrzymanie standardu obsługi (stacjonarnie i online).
- Zasady tworzenia pozytywnego Customer Experience.
- Modele jakości obsługi: SERVQUAL, Kano.
- Personalizacja obsługi a automatyzacja.

Moduł 2.3: Narzędzia cyfrowe w obsłudze klienta (teoria + praktyka)

- Systemy CRM – podstawy działania i znaczenie.
- Platformy komunikacyjne (czat, e-mail, call center, social media).
- Tworzenie i zarządzanie bazami danych klientów.
- Praca z dokumentacją klienta – przechowywanie i ochrona danych.

Moduł 2.4: Zagadnienia etyczne i RODO w obsłudze klienta (teoria + praktyka)

- Dane wrażliwe i ochrona prywatności.
- Etyczne dylematy w komunikacji z klientem.
- Odpowiedzialność osobista i zawodowa.

Moduł 3 – Kompetencje cyfrowe, jakość i rozwój specjalisty

Moduł 3.1: Kompetencje cyfrowe w obsłudze klienta (wg DigComp) (teoria + praktyka)

- Informacja i dane: wyszukiwanie, selekcja, ocena.
- Komunikacja i współpraca online.
- Tworzenie treści cyfrowych (maile, oferty, odpowiedzi na reklamacje).
- Bezpieczeństwo cyfrowe i higiena pracy zdalnej.
- Rozwiązywanie problemów technicznych i adaptacja do nowych narzędzi.
- Praktyczne ćwiczenia i checklisty.

Moduł 3.2: Organizacja pracy własnej i współpraca z zespołem (teoria + praktyka)

- Zarządzanie czasem i priorytetami w obsłudze klienta.
- Wielokanałowość i praca równoległa.
- Współpraca z innymi działami – przepływ informacji i komunikacja.
- Narzędzia współpracy (np. Teams, Slack, Google Workspace).

Moduł 3.3: Rozwój osobisty i zawodowy specjalisty (teoria + praktyka)

- Asertywność, odporność na stres, zarządzanie emocjami.
- Ścieżki kariery w obsłudze klienta – od konsultanta do lidera.
- Samoocena i wyznaczanie celów rozwojowych.
- Jak zadbać o jakość pracy i przeciwdziałać wypaleniu?

Moduł 3.4: Zielone kompetencje w obsłudze klienta (teoria + praktyka)

- Pojęcie zielonych kompetencji w kontekście obsługi klienta.
- Zrównoważony rozwój i gospodarka obiegu zamkniętego w praktyce firm usługowych.
- Ekologiczna komunikacja z klientem – język, argumenty, unikanie greenwashingu.
- Narzędzia cyfrowe i procedury obsługi wspierające redukcję śladu węglowego.
- Przykłady dobrych praktyk proekologicznych w obsłudze klienta stacjonarnej i online.
- Rola pracownika w promowaniu zielonych postaw i budowaniu wizerunku firmy odpowiedzialnej środowiskowo.

Moduł 3.5: Podsumowanie i ewaluacja szkolenia (teoria + praktyka)

- Refleksja nad rozwojem – co już umiem, co chcę wdrożyć?
- Ćwiczenia podsumowujące – quiz, test, mini-symulacja.
- Informacja zwrotna od uczestników (ankieta, rozmowa).
- Podsumowanie i ewaluacja szkolenia.
- Ćwiczenie końcowe: symulacja pracy zespołu.

Organizacja walidacji

Walidacja efektów uczenia się odbywa się w trakcie i na zakończenie szkolenia. Celem walidacji jest potwierdzenie nabycia przez uczestników wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych określonych w efektach uczenia się.

Formy walidacji stosowane w usłudze:

- **test teoretyczny** – weryfikacja wiedzy z zakresu obsługi klienta, standardów, prawa (RODO) oraz kompetencji cyfrowych i zielonych,
- **obserwacja w warunkach symulowanych** – ocena umiejętności uczestników w trakcie ćwiczeń praktycznych, symulacji rozmów z klientem, odgrywania ról, pracy z narzędziami cyfrowymi oraz realizacji zadań zespołowych,
- **wywiad swobodny** – potwierdzenie osiągnięcia efektów związanych z określaniem celów rozwojowych, refleksją nad rolą w obsłudze klienta i planowaniem działań,
- **debata swobodna** – ocena umiejętności współpracy, argumentacji i aktywnego uczestnictwa w dyskusji nad rozwiązaniami problemów, standardami obsługi czy praktykami proekologicznymi.

Organizacja procesu walidacji:

- Walidacja prowadzona jest przez przedstawiciela jednostki szkoleniowej specjalnie do tego celu wyznaczonego.
- Walidacja obejmuje zarówno działania indywidualne (test, wywiad swobodny) jak i grupowe (symulacje, debaty, ćwiczenia zespołowe).
- Ocena odbywa się na podstawie przygotowanych kryteriów weryfikacji przypisanych do poszczególnych efektów uczenia się.
- Uczestnicy otrzymują informację zwrotną dotyczącą osiągnięcia efektów oraz rekomendacje dalszego rozwoju.

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	7 687,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	320,31 PLN

Koszt osobogodziny netto	260,42 PLN
W tym koszt walidacji brutto	246,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	200,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	184,50 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Filip Gabryelczyk

Psycholog i psycholog biznesu, wykładowca akademicki, trener, mediator oraz praktyk z wieloletnim doświadczeniem w sprzedaży, obsłudze klienta i marketingu. Specjalizuje się w psychologii komunikacji, budowaniu relacji zawodowych, radzeniu sobie z przeciążeniem psychicznym w pracy, a także psychologicznych aspektach sprzedaży i pracy z klientem.

Ukończył studia licencjackie z psychologii biznesu na Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu, wybierając specjalizację z zakresu negocjacji i mediacji. Następnie zdobył tytuł magistra psychologii, kończąc jednolite studia magisterskie na Akademii Humanitas w Sosnowcu. Rozwijał także swoje kompetencje w obszarze rozumienia emocji i relacji międzyludzkich, kończąc szkolenie „Understanding Others” w Instytucie Empatii Poznawczej.

Od ponad ośmiu lat związany jest zawodowo ze sprzedażą – pracował w różnych branżach, zdobywając praktyczne doświadczenie w pracy z klientem, rozpoznawaniu potrzeb i budowaniu relacji handlowych. Ponadto przez ponad pięć lat działał w obszarze marketingu, uczestnicząc w tworzeniu treści, prowadzeniu kampanii i komunikacji marek, co pozwoliło mu lepiej zrozumieć procesy decyzyjne konsumentów oraz mechanizmy wpływu społecznego.

Na co dzień prowadzi własny gabinet psychologiczny, w którym wspiera osoby dorosłe w obszarze zdrowia psychicznego, regulacji emocji oraz rozwoju osobistego. Pracuje również jako stały mediator sądowy, wpisany na listę mediatorów przy Sądzie Okręgowym w Gliwicach, gdzie zajmuje się roz



2 z 2

Barbara Młynek

EKSPERTKA HR, INTERIM MANAGERKA, TRENERKA BIZNESU – od ponad 20 lat wspiera organizacje i kadrę menedżerską w skutecznym zarządzaniu zespołami, komunikacją, procesami i obsługą

klienta. Pracuje warsztatowo i indywidualnie, wspierając liderów, specjalistów i pracowników operacyjnych w rozwijaniu kompetencji przywódczych, komunikacyjnych i interpersonalnych. Łączy wiedzę z zakresu psychologii organizacji, zarządzania i nowoczesnych narzędzi cyfrowych, wspierając rozwój firm w różnych branżach. Jej doświadczenie obejmuje także rekrutację, wdrażanie procedur, standardów oraz szkolenie pracowników na wszystkich poziomach organizacyjnych. Pracuje z pasją, skutecznie angażując uczestników, dbając o ich rozwój i gotowość do wdrażania zmian. Ceniona za uważność, elastyczność, praktyczne podejście i umiejętność pracy z różnymi typami osobowości i strukturami organizacyjnymi. Prowadzi szkolenia z zakresu obsługi klienta, uwzględniające zarówno kontakt bezpośredni, jak i zdalny, w tym także w sektorze medycznym – ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji z tzw. trudnym pacjentem. Dzięki wykształceniu technicznemu zdobytemu na Politechnice Łódzkiej, z powodzeniem realizuje również szkolenia dla pracowników produkcji, łącząc wiedzę operacyjną z podejściem nastawionym na rozwój kompetencji miękkich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt, prezentacja wykorzystywana przez prowadzącego podczas szkolenia

Informacje dodatkowe

1. Usługa rozwojowa może być zwolniona z podatku VAT, w przypadku gdy Przedsiębiorca/Uczestnik otrzyma dofinansowanie w wysokości co najmniej 70% ze środków publicznych, w myśl § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. 2013 poz. 1722 z późn. zm.)

2. Usługa może być prowadzona w innym miejscu niż wskazane w karcie usługi (np. w siedzibie przedsiębiorstwa) jeżeli osoby zgłoszone do udziału w usłudze będą co najmniej w 90 % stanowiły pracowników jednego przedsiębiorstwa oraz przedsiębiorstwo to będzie posiadało siedzibę na terenie województwa śląskiego. Usługa musi być prowadzona na terenie województwa śląskiego.

Adres

al. Aleja Najświętszej Maryi Panny 49
42-202 Częstochowa
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Izabela Hład

E-mail izabela.hlad@gmail.com

Telefon (+48) 604 441 717