



Fundacja Rozwoju
Inteligentnych
Specjalizacji

★★★★★ 5,0 / 5
2 356 ocen

Relacja jako kapitał – nowoczesne podejście do obsługi klienta

Numer usługi 2025/08/21/50129/2951580

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 12.09.2025 do 18.09.2025

3 638,00 PLN brutto

3 638,00 PLN netto

173,24 PLN brutto/h

173,24 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie „Relacja jako kapitał – nowoczesne podejście do obsługi klienta” jest otwarte dla wszystkich osób zainteresowanych rozwijaniem umiejętności w zakresie budowania relacji z klientem, niezależnie od branży, doświadczenia czy stanowiska. Udział mogą wziąć zarówno właściciele firm, pracownicy i specjaliści, jak i osoby dopiero rozpoczynające karierę lub planujące przebranżowienie. Program szkolenia łączy praktyczne narzędzia z nowoczesnym podejściem do obsługi klienta i relacyjności jako źródła przewagi konkurencyjnej, dlatego będzie wartościowy zarówno dla osób z sektora usługowego i handlowego, jak i dla każdego, kto chce świadomie rozwijać kompetencje interpersonalne.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

11-09-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

21

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Relacja jako kapitał – nowoczesne podejście do obsługi klienta” przygotowuje do skutecznego budowania i utrzymywania wartościowych relacji z klientami, opartych na zaufaniu, empatii i długofalowym zaangażowaniu. Uczestnicy szkolenia zdobędą wiedzę i umiejętności niezbędne do tworzenia pozytywnych doświadczeń klienta, zarządzania komunikacją w różnych kanałach oraz wykorzystywania relacji z klientem jako strategicznego zasobu wpływającego na wzrost satysfakcji klientów, ich lojalności.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje różnice między podejściem transakcyjnym a relacyjnym w obsłudze klienta.	Uczestnik opisuje różnice między relacją jednorazową a długofalową.	Test teoretyczny
	Uczestnik wyjaśnia wpływ podejścia relacyjnego na utrzymanie klienta.	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje technologie wspierające rozwój relacji z klientami.	Uczestnik wskazuje konkretne narzędzia cyfrowe stosowane w komunikacji i analizie klienta.	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje funkcję jednego z narzędzi w procesie personalizacji kontaktu.	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje kluczowe punkty styku klienta z firmą w cyklu doświadczenia zakupowego.	Uczestnik opisuje znaczenie emocjonalnych doświadczeń klienta w procesie zakupowym.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje zasady relacyjnej komunikacji w środowisku cyfrowym.	Uczestnik rozpoznaje komunikacyjne błędy utrudniające budowanie zaufania.	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje dane przydatne w analizie relacji z klientami.	Uczestnik wskazuje dane, które można wykorzystać do oceny satysfakcji klienta.	Test teoretyczny
	Uczestnik charakteryzuje sposób analizy danych w celu optymalizacji kontaktu z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje znaczenie relacji wewnętrznych w budowaniu zaufania klientów.	Uczestnik opisuje związek między jakością komunikacji w zespole a lojalnością klientów.	Test teoretyczny
	Uczestnik rozpoznaje rolę wartości relacyjnych w kulturze organizacyjnej.	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje etapy budowy strategii relacyjnej dostosowanej do skali przedsiębiorstwa.	Uczestnik przedstawia plan działań relacyjnych na wybrany okres.	Test teoretyczny
	Uczestnik charakteryzuje ograniczenia i możliwości wdrożenia strategii w firmie.	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. Zmiana paradygmatu – od sprzedaży transakcyjnej do relacyjnej - 3 godziny zajęć teoretycznych

- Czym jest relacyjność w ujęciu współczesnego zarządzania
- Nowe oczekiwania klientów – personalizacja, elastyczność, partnerstwo
- Rola relacji w przedsiębiorstwie jako źródła trwałej przewagi konkurencyjnej
- Jak budować kapitał relacyjny i mierzyć jego wartość

2. Nowoczesne narzędzia budowania relacji z klientami - 3 godziny 45 minut teoretycznych

- Przegląd technologii wspierających relacyjność: CRM, automatyzacja, narzędzia feedbackowe
- Komunikacja z klientem w świecie omnichannel: e-mail, social media, czaty, wideo
- Budowanie relacji za pomocą newsletterów, segmentacji i marketingu kontekstowego
- Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI) w personalizacji doświadczeń klienta

3. Projektowanie relacji z klientem - 3 godziny zajęć teoretycznych

- Mapa podróży klienta (Customer Journey Map) – jak identyfikować punkty kontaktu i relacyjne momenty prawdy
- Projektowanie doświadczeń klienta w oparciu o dane i emocje
- Strategia doświadczeń – drobne interakcje budujące lojalność
- Zasady tworzenia spójnego i relacyjnego ekosystemu kontaktów klienta z firmą

4. Komunikacja zorientowana na klienta - 2 godziny 45 minut praktycznych

- Komunikacja w środowisku cyfrowym – jak przenieść relacyjność do świata online
- Scenariusze komunikacyjne w różnych kanałach (mail, telefon, social media)
- Zarządzanie trudnymi sytuacjami i odzyskiwanie klienta

5. Analityka relacyjna – dane jako źródło wiedzy o kliencie - 1 godzina 30 minut praktycznych

- Jakie dane zbierać, by lepiej rozumieć relacje z klientami
- Monitoring satysfakcji i lojalności
- Wykorzystanie danych do podejmowania decyzji relacyjnych

6. Relacje w kulturze organizacyjnej przedsiębiorstwa - 3 godziny zajęć teoretycznych

- Jak relacje z klientem zaczynają się od wewnętrznych relacji w firmie
- Wartości relacyjne jako element modelu biznesowego i misji firmy
- Spójność komunikacji zespołu jako klucz do zaufania klientów

- Tworzenie kodeksu relacji – wewnętrznego standardu obsługi klienta

7. Tworzenie strategii relacyjnej - 2 godziny 15 minut praktycznych

- Jak stworzyć strategię relacyjną dostosowaną do możliwości firmy
- Planowanie relacyjnych działań rocznych, miesięcznych, tygodniowych

8. Walidacja - 1 godzina praktyczna

Liczba godzin usługi: 21 (usługa jest realizowane w godzinach zegarowych 1 h szkolenia = 60 min.):

- Liczba godzin teoretycznych - 12 godzin 45 minut
- Liczba godzin praktycznych - 7 godzin 30 minut
- Liczba przerw - 3 po 15 min.

Przerwy i walidacja:

- Przerwy zostały zaplanowane i są uwzględnione w harmonogramie, są wliczane do procesu kształcenia.
- Walidacja jest wliczana do procesu kształcenia i jest przeprowadzana na koniec usługi w celu oceny osiągniętych efektów. Wybrana metoda walidacji umożliwia zweryfikowanie zarówno wiedzy jak i umiejętności.

Zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności tj.:

- ćwiczenia,
- burza mózgów,
- studium przypadków,
- metody walidacji.

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	3 638,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 638,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,24 PLN
Koszt osobogodziny netto	173,24 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Lenkiewicz

Marcin Lenkiewicz to doświadczony trener i konsultant edukacyjno-biznesowy, specjalizujący się w projektowaniu i prowadzeniu szkoleń z zakresu komunikacji relacyjnej, obsługi klienta, różnic kulturowych oraz wdrażania nowoczesnych technologii, w tym sztucznej inteligencji, w procesy komunikacyjne i operacyjne firm. W swojej pracy koncentruje się na budowaniu głębokich i trwałych relacji pomiędzy organizacjami a ich klientami, traktując relację jako strategiczny kapitał firmy. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń zarówno dla kadr menedżerskich, jak i pracowników pierwszej linii kontaktu z klientem.

Współpracował m.in. z międzynarodową firmą finansową IGK Group Credit Management, gdzie pełnił funkcję Project Managera odpowiedzialnego za optymalizację procesów komunikacyjnych i wdrażanie strategii zarządzania relacjami w środowisku międzykulturowym. Realizował również projekt szkoleniowy dla kadry kierowniczej koncernu Magneti Marelli w zakresie kultury japońskiej i różnic komunikacyjnych po fuzji z firmą azjatycką, co potwierdza jego kompetencje w prowadzeniu szkoleń z obszaru zaawansowanej komunikacji interpersonalnej i empatycznego zarządzania relacjami w środowisku biznesowym.

Uzupełniał wiedzę w ramach szkoleń z wykorzystania AI w środowiskach zawodowych, komunikacji strategicznej oraz zarządzania projektami w metodykach Agile i Waterfall.

W ciągu ostatnich 5 lat Pan Lenkiewicz prowadził szkolenia w tej samej lub pokrewnej tematyce.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik po ukończonym szkoleniu otrzyma Certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały w formie prezentacji przygotowanej na potrzeby szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem zaliczenia usługi jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu wiedzy.

Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez wygenerowane raporty z logowania z każdego dnia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT w zw. z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia MF z 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Przerwy sygnalizowane są przez osobę prowadzącą i zapisywane na czacie w platformie szkoleniowej.

Warunki techniczne

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu z prędkością przesyłu co najmniej 5MB/s oraz wyposażonego w mikrofon, kamerę i głośnik.

Urządzenie powinno posiadać:

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy;
- 2 GB pamięci RAM lub więcej;
- System operacyjny Windows, Mac OS, Linux, ChromeOS, Android, IOS - zalecane najnowsze wersje;

Szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce internetowej. Wymagane jest posiadanie jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera, Safari.

Kody dostępowe do usługi:

Szkolenie będzie się odbywać za pomocą platformy LiveWebinar – przed szkoleniem Uczestnicy otrzymają link. Program umożliwia prezentację ekranu.

<https://livewebinar.com/135-788-738>

W razie problemów technicznych szkolenie zostanie przeniesione na platformę ZOOM.

Link wygaśnie po zakończeniu szkolenia - 18.09.2025 o godzinie 13:05.

Uczestnicy, trener oraz Operator drogą mailową otrzymają dostęp tj. link i hasło przed rozpoczęciem szkolenia

Kontakt



Natallia Paulenka

E-mail paulenka@bosfundacja.pl

Telefon (+48) 536 210 297