



Effect Group Sp. z
o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

510 ocen

Obsługa klienta i budowanie długotrwałych relacji

Numer usługi 2025/08/28/5339/2968085

📍 Wrocław / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 23.10.2025 do 24.10.2025

2 201,70 PLN brutto

1 790,00 PLN netto

157,26 PLN brutto/h

127,86 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	• pracownicy kontaktujący się z klientami bezpośrednio i telefonicznie – dział obsługi klienta, dział sprzedaży, dział reklamacji • przełożeni zarządzający zespołem • nowi pracownicy, absolwenci, konsultanci, handlowcy i doradcy • pracownicy pierwszego kontaktu – sekretariat, recepcja, sklep, magazyn
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	16-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
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

Uczestnicy szkolenia będą mieli możliwość zdobycia niezbędnej wiedzy i umiejętności do WSPÓŁCZESNEJ i profesjonalnej obsługi Klienta, jak również sposobów budowania DŁUGOTRWAŁYCH relacji z Klientami. Szkolenie kładzie nacisk na praktyczny aspekt wykorzystania posiadanej wiedzy i stwarza możliwość zastosowania jej w praktyce, co daje gwarancję zwiększenia efektywności pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje różne typy klientów oraz dostosowuje styl komunikacji do ich potrzeb.	• Rozpoznaje typy klientów w kontakcie osobistym, telefonicznym i mailowym. • Wskazuje cechy charakterystyczne klientów roszczeniowych i sposoby ich obsługi. • Dobiera odpowiednie formy komunikacji w zależności od typu klienta i kanału kontaktu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje skuteczne techniki komunikacji interpersonalnej w obsłudze klienta.	• Wyjaśnia zasady aktywnego słuchania i parafrazy. • Demonstruje zastosowanie technik eliminacji barier komunikacyjnych. • Wskazuje błędy w komunikacji i sposoby ich unikania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zarządza reklamacjami, obiekcjami i sytuacjami konfliktowymi w relacji z klientem.	• Wymienia kroki skutecznego procesu obsługi reklamacji. • Dobiera adekwatny język korzyści w trudnych sytuacjach. • Stosuje model 6 kroków obsługi reklamacji w symulowanych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zarządza własnymi emocjami i stresem w sytuacjach zawodowych.	• Identyfikuje źródła stresu w pracy z klientem. • Opisuje techniki samoregulacji i tonowania emocji klienta. • Dobiera strategie radzenia sobie ze stresem w sytuacjach trudnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Dział obsługi nastawiony na klienta (przypomnienie):

- czym jest profesjonalna obsługa klienta DZISIAJ?
- budowanie długofalowych relacji – czy masz dobre nawyki?
- czego oczekują klienci w tych czasach? Analiza i wnioski z aktualnych badań.

Komunikacja w obsłudze klienta – czy potrafię skutecznie komunikować:

- jak wykorzystać sprawdzone schematy komunikacji?
- bariery komunikacyjne czyli zdiagnozuj czy coś takiego mówisz!
- zasady aktywnego słuchania, a „może Ty wiesz lepiej”?
- mądre zasady współczesnej komunikacji czyli jak rozmawiać z klientami w różnym wieku
- najważniejsze elementy mowy ciała – jak nie popełniać grubych błędów?

Tworzenie wartości dla klienta – co ja wnoszę w relację.

- jak szybko budować relacje i wpływać na nastawienie klienta?
- jakich relacji oczekują klienci? Czy na pewno chcą zażyłości?

Specyfika rozmowy telefonicznej:

- współczesne zasady obowiązujące w rozmowie telefonicznej
- jak osobiście się przygotować do rozmowy – Twoje lęki i obawy
- najczęstsze błędy w rozmowach – analiza rozmów z 2025 roku

Trudny klient- kim jest dla mnie:

- czy masz osobiste typy „trudnego klienta”? Kilka inspiracji jak to zmienić!
- dlaczego jest trudny dla mnie? Mini autorefleksja!
- 3 szybkie sposoby na zmianę sytuacji z klientem „niewspółpracującym”

Obiekcje, reklamacje i zastrzeżenia klienta:

- sztuka szybkiego definiowania prawdziwych oczekiwań klienta
- jak spełnić nierealne oczekiwania klienta – czyli między młotem a kowadłem
- sztuka zadawania sensownych pytań
- umiejętność działania w zaognionym konflikcie
- niezadowolony klient – jak można odzyskać jego zaufanie?
- najczęstsze błędy – czyli czego unikać?

Podsumowanie szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Obsługa klienta i budowanie długotrwałych relacji	Agata Rajchel	23-10-2025	10:00	17:00	07:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 3 Obsługa klienta i budowanie długotrwałych relacji	Agata Rajchel	24-10-2025	09:00	15:50	06:50
3 z 3 Walidacja	Agata Rajchel	24-10-2025	15:50	16:00	00:10

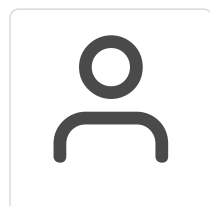
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 201,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 790,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	157,26 PLN
Koszt osobogodziny netto	127,86 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agata Rajchel

Wyszkolenie – magister inżynier Politechniki Śląskiej w Gliwicach, magister pedagogiki (Studium Pedagogiczne), Ambasador Empatii w Biznesie. Posiada Certyfikat Trenera NVC (Studium Trenerów Nonviolent Communication – rekomendacja Polskiego Towarzystwa Psychologicznego), Certyfikat Trenera NLP (Certified Master Practitioner in the art of NLP, Training Design Specialist) oraz licencję Trenera Technik Pamięciowych.

Od 2008 roku ściśle współpracuje z firmą szkoleniową Effect Group, tworząc i realizując autorskie programy warsztatowe, cieszące się dużym zainteresowaniem i doskonałymi opiniami uczestników.

Doświadczona ekspertka ds. komunikacji biznesowej i obsługi klienta, posiadająca bogate doświadczenie w pracy z różnymi branżami. Znana jako profesjonalistka, która rozumie współczesne wyzwania biznesowe związane z utrzymaniem wymagających klientów i radzeniem sobie ze stresem.

Kompetencje trenerki:

Ekspertyza w komunikacji biznesowej – wdraża skuteczne strategie komunikacyjne, zarządza reklamacjami, wspiera radzenie sobie ze stresem.
Wdrażanie strategii obsługi klienta – osiągnęła realne sukcesy w poprawie relacji z klientami, przekładające się na wzrost lojalności i zysków firm.
Zrozumienie wyzwań biznesowych – śledzi trendy, zna realia pracy zdalnej i zmiennego rynku.
Dostosowanie do klienta – skutecznie personalizuje szkolenia do konkretnych potrzeb organizacji, oferując praktyczne rozwiązania.

Od 5 lat prowadzi szkolenia dotyczące obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały rozdawane podczas szkolenia.

Informacje dodatkowe

Cena udziału w szkoleniu wynosi: 1790 zł + 23% VAT

Dla jednostek finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Cena szkolenia dotyczy udziału 1 osoby i zawiera: udział w zajęciach, komplet materiałów, dyplom ukończenia, możliwość indywidualnych konsultacji podczas szkolenia, przerwy kawowe oraz obiad.

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest: przesłanie do nas formularza zgłoszenia na e-mail. Nie wymagamy przedpłaty, płatność realizowana jest po szkoleniu.

Rezerwacja noclegów: pomagamy przy rezerwacji noclegów na preferencyjnych warunkach w hotelu, w którym odbywa się szkolenie.

Szkolenia zamknięte

Jeśli są Państwo zainteresowani realizacją szkolenia wewnętrznego z przedstawionego tematu prosimy o kontakt.

Adres

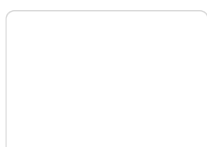
ul. Powstańców Śląskich 7-7b
53-332 Wrocław
woj. dolnośląskie

Hotel Novotel & IBIS Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Barbara Porzycka

E-mail szkolenia@effectgroup.pl



Telefon (+48) 224 165 555