



FHU ORDINAT
MARCIN BIELSKI

★★★★★ 4,9 / 5

1 718 ocen

Szkolenie realizowane w ramach projektu „Postaw swój biznes na nogi” –Marketing kryzysowy w obsłudze klienta i reklamacji

Numer usługi 2025/09/02/133960/2977934

📍 Opatów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 11.09.2025 do 15.09.2025

4 999,92 PLN brutto

4 999,92 PLN netto

208,33 PLN brutto/h

208,33 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Odbiorcami szkolenia są pracownicy działów obsługi klienta, menedżerowie i właściciele firm, którzy chcą skuteczniej reagować na sytuacje kryzysowe i reklamacyjne. Program adresowany jest zarówno do osób obsługujących klientów indywidualnie, jak i zespołowo. Szczególnie przydatny będzie dla tych, którzy chcą budować standardy komunikacji, minimalizować eskalacje i wzmacniać relacje z klientami.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

10-09-2025

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

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji w zakresie obsługi klienta w sytuacjach kryzysowych i reklamacyjnych poprzez poznanie procedur, narzędzi i technik komunikacji deeskalującej. Uczestnicy nauczą się diagnozować źródła problemów, stosować skuteczne skrypty i polityki reklamacyjne, wykorzystywać narzędzia wspierające obsługę oraz odbudowywać relacje z klientami i wzmacniać zaufanie do marki.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie kryzysu w obsłudze klienta	Rozróżnia kryzys od reklamacji rutynowej	Test teoretyczny
Opisuje schemat reakcji EEKS	Monitoruje etapy w prawidłowej kolejności	Test teoretyczny
Charakteryzuje SLA i macierz priorytetów	Określa właściwy czas reakcji dla sytuacji	Test teoretyczny
Charakteryzuje kryteria decyzji reklamacyjnej	Wskazuje decyzję zgodną z warunkami sprawy	Test teoretyczny
Opisuje zasady odpowiedzi publicznej na recenzje	Identyfikuje działanie zgodne z zasadami	Test teoretyczny
Charakteryzuje funkcje narzędzi helpdesk/CRM	Uzasadnia funkcję z nazwą narzędzia	Test teoretyczny
Projektuje raport KPI	Dobiera wskaźniki do opisanego zestawu danych	Test teoretyczny
Ocenia działania naprawcze	Wskazuje działanie adekwatne do rodzaju błędu	Test teoretyczny
Ocenia adekwatność rekompensaty	Wskazuje wariant zgodny z kryteriami firmy	Test teoretyczny
Modeluje postawę empatyczną	Rozróżnia odpowiedzi empatyczne i nieempatyczne	Test teoretyczny
Ocenia konsekwencje braku odpowiedzialności	Monitoruje skutki dla reputacji organizacji	Test teoretyczny
Uzasadnia potrzebę transparentności	Wskazuje konsekwencje braku jawności działań	Test teoretyczny
Charakteryzuje znaczenie konsekwencji w decyzjach	Analizuje skutki braku konsekwencji	Test teoretyczny
Uzasadnia rolę konstruktywnego feedbacku	Planuje poprawny komunikat zwrotny	Test teoretyczny
Uzasadnia znaczenie standaryzacji procedur	Określa skutki braku ujednoliconych procesów	Test teoretyczny
Analizuje przypadek kryzysowy	Ocenia i monitoruje skuteczność zastosowanych działań	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Projektuje działania odbudowujące zaufanie	Dobiera odpowiednie narzędzie komunikacyjne	Test teoretyczny
Ocenia wagę szybkości reakcji	Dopasowuje reakcję do oczekiwań klienta	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

Dzień 1:

Obsługa klienta w kryzysie – fundamenty, postawy, procedury

Moduł 1: Anatomia kryzysu w obsłudze klienta

- Mapa podróży klienta (touchpointy) i typowe punkty zapalne: opóźnienia, błędy, niejasna komunikacjaWczesne sygnały eskalacji: słowa-klucze, ton wypowiedzi, „czerwone flagi” w mailu/telefonie/social
- Schemat reakcji „EKS”: Empatia → Eksploracja → Kontrapropozycja → Sprawdzenie satysfakcji

Moduł 2: Język i postawa deeskalująca

- Komunikacja empatyczna (NVC): jak przepraszać, brać odpowiedzialność i nie obiecywać za dużo
- Struktura odpowiedzi: „Co się stało – Co robimy – Co dalej – Co z tego masz” + przykłady dobrych i złych maili
- Checklista agenta w kryzysie: 10 zdań, których unikać / 10 zdań, które uspokajają

Moduł 3: Kanały kontaktu i priorytetyzacja zgłoszeń

- Telefon, e-mail, chat, social media, Google Business Profile, marketplace’y – gdzie odpowiadać publicznie, a gdzie przenieść rozmowę
- SLA/SLO i macierz priorytetów: co w 1h, 4h, 24h; kolejki i dyżury

- Szablon „tablicy sytuacyjnej” na dzień kryzysowy (Kto? Co? Do kiedy?)

Moduł 4: Polityka reklamacyjna i zgodność

- Minimalny „standard reklamacji” w firmie: przyjęcie → weryfikacja → decyzja → rekompensata → follow-up
- Terminy, dowody, uprawnienia klienta – jak pisać jasno (bez porady prawnej) i spójnie z regulaminem
- Mini-szablon polityki reklamacyjnej + wzór komunikatu na stronę „Status reklamacji”

Dzień 2:

Reklamacje w praktyce – proces, skrypty, narzędzia

Moduł 1: Proces „end-to-end” i analiza przyczyn

- Diagram procesu reklamacji + lekka metoda 8D/5Why do ustalania przyczyn źródłowych (RCA)
- Decyzje: uznać/odrzuć/częściowo – kryteria i konsekwencja w praktyce
- Kiedy i jak eskalować: macierz ról (obsługa, logistyka, produkcja, zarząd)

Moduł 2: Skrypty odpowiedzi i matryce decyzji

- Gotowe wzory: opóźnienie dostawy, produkt wadliwy, błąd ceny/faktury, przerwa w usługach, obsługa B2B
- Krótkie vs długie odpowiedzi, język human-friendly, element rekompensaty (kiedy i jaki)
- Biblioteka makr do helpdesku: tagi, kody przyczyn, notatki wewnętrzne

Moduł 3: Opinie, recenzje i eskalacje publiczne

- Jak odpowiadać na recenzje w Google/FB/marketplace’ach po złożeniu reklamacji (spójność komunikatów)
- Kiedy przenieść rozmowę do kanału prywatnego, a kiedy zostawić publiczny ślad rozwiązania
- Harmonogram reakcji + szablony odpowiedzi na 1-, 2- i 3-gwiazdkowe oceny

Moduł 4: Narzędzia i automatyzacje niskobudżetowe

- Helpdesk/CRM, bazy wiedzy, formularz reklamacyjny, chatbot do przyjęcia zgłoszenia
- Monitoring wzmianek i opinii (alerty + proste dashboardy)
- Raport dzienny/tygodniowy: co mierzyć i jak wyciągać wnioski operacyjne

Dzień 3:

Odbudowa relacji, mierzenie efektów i symulacje kryzysowe

Moduł 1: KPI i kontrola jakości w obsłudze kryzysowej

- Kluczowe wskaźniki: FCR (first contact resolution), CSAT, NPS, CES, czas odpowiedzi, wskaźnik reklamacji
- Audyt korespondencji: checklista jakości + skala oceny odpowiedzi
- Dashboard 30/60/90 – jak raportować postępy zarządowi

Moduł 2: Program naprawczy i prewencja

- Pętla zwrotna: jak informacja z reklamacji poprawia produkt, logistykę, UX i regulaminy
- Plan 30-60-90 dni: szybkie wygrane, projekty usprawnień, standardy „po kryzysie”
- Komunikacja proaktywna do klientów po kryzysie (mailing, FAQ, strona statusowa)

Moduł 3: Case study – analiza realnych kryzysów

- Omówienie kilku prawdziwych przypadków reklamacyjnych i obsługowych (lokalne i globalne marki).
- Co zadziałało, co nie – checklista dobrych praktyk.

- Praca w grupach: wypracowanie alternatywnych rozwiązań do case'ów.

Moduł 4: Standaryzacja i pakiet wdrożeniowy

- „Księga Obsługi Kryzysowej”: procedury, matryce eskalacji, lista kontaktowa, wzory komunikatów
- Checklista „pierwsza godzina” i „pierwsze 24h” + gotowe makra odpowiedzi

WALIDACJA

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Moduł 1: Anatomia kryzysu w obsłudze klienta	PAWEŁ POPLAWSKI	11-09-2025	09:00	11:00	02:00
2 z 22 przerwa kawowa	PAWEŁ POPLAWSKI	11-09-2025	11:00	11:15	00:15
3 z 22 Moduł 2: Język i postawa deeskalująca	PAWEŁ POPLAWSKI	11-09-2025	11:15	13:00	01:45
4 z 22 przerwa obiadowa	PAWEŁ POPLAWSKI	11-09-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 22 Moduł 3: Kanały kontaktu i priorytetyzacja zgłoszeń	PAWEŁ POPLAWSKI	11-09-2025	13:30	15:00	01:30
6 z 22 przerwa kawowa	PAWEŁ POPLAWSKI	11-09-2025	15:00	15:15	00:15
7 z 22 Moduł 4: Polityka reklamacyjna i zgodność	PAWEŁ POPLAWSKI	11-09-2025	15:15	17:00	01:45
8 z 22 Moduł 1: Proces „end-to-end” i analiza przyczyn	PAWEŁ POPLAWSKI	12-09-2025	09:00	11:00	02:00
9 z 22 przerwa kawowa	PAWEŁ POPLAWSKI	12-09-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 22 Moduł 2: Skrypty odpowiedzi i matryce decyzji	PAWEŁ POPLAWSKI	12-09-2025	11:15	13:00	01:45
11 z 22 przerwa obiadowa	PAWEŁ POPLAWSKI	12-09-2025	13:00	13:30	00:30
12 z 22 Moduł 3: Opinie, recenzje i eskalacje publiczne	PAWEŁ POPLAWSKI	12-09-2025	13:30	15:00	01:30
13 z 22 przerwa kawowa	PAWEŁ POPLAWSKI	12-09-2025	15:00	15:15	00:15
14 z 22 Moduł 4: Narzędzia i automatyzacje niskobudżetowe	PAWEŁ POPLAWSKI	12-09-2025	15:15	17:00	01:45
15 z 22 Moduł 1: KPI i kontrola jakości w obsłudze kryzysowej	PAWEŁ POPLAWSKI	15-09-2025	09:00	11:00	02:00
16 z 22 przerwa kawowa	PAWEŁ POPLAWSKI	15-09-2025	11:00	11:15	00:15
17 z 22 Moduł 2: Program naprawczy i prewencja	PAWEŁ POPLAWSKI	15-09-2025	11:15	13:00	01:45
18 z 22 przerwa obiadowa	PAWEŁ POPLAWSKI	15-09-2025	13:00	13:30	00:30
19 z 22 Moduł 3: Case study – analiza realnych kryzysów	PAWEŁ POPLAWSKI	15-09-2025	13:30	15:00	01:30
20 z 22 przerwa kawowa	PAWEŁ POPLAWSKI	15-09-2025	15:00	15:15	00:15
21 z 22 Moduł 4: Standaryzacja i pakiet wdrożeniowy	PAWEŁ POPLAWSKI	15-09-2025	15:15	16:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 22 Walidacja	-	15-09-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 999,92 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 999,92 PLN
Koszt osobogodziny brutto	208,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	208,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

PAWEŁ POPLAWSKI

Certyfikowany trener z międzynarodowym doświadczeniem, ekspert w dziedzinie komunikacji, wywierania wpływu w biznesie, sprzedaży, digital marketingu, wystąpień publicznych, motywacji i efektywności osobistej, marketingu internetowego. Posiada doświadczenie pracy korporacyjnej w dziale HR, prowadził szkolenia w 4 językach w Polsce, USA, Hongkongu, Chinach, Singapurze, Malezji, Tajlandii. Podwójny absolwent SGH – Marketing i Zarządzanie oraz Finanse i Bankowość - zarządzanie projektami oraz pracą dyplomową dotyczącą perswazji i komunikacji, absolwent studiów doktoranckich SGH ze specjalizacją w zakresie marketingu i sprzedaży. Posiada certyfikat Digital Marketing Professional. Specjalista w obszarze HR, prowadził szkolenia z zakresu: Digital - wykorzystanie narzędzi i systemów ICT w obszarze HR, zarządzanie projektami. Doświadczenie zawodowe zdobywane w organizacjach od 2008 roku w Polsce i Hongkongu na stanowiskach asystenta trenera, ko-trenera, eksperta ds. marketingu i sprzedaży, kierownika projektów, konsultanta i trenera. Prowadził projekty doradcze dla: PKO Bank Polski, PKO Bank Hipoteczny, eService, PKO Leasing, Kredobank, PKO BP Flnat, Groupe SEB (Tefal, Krups, Lagostina), Dorbud S.A., Electrolux Poland, PGNiG Termika S.A., LPP S.A. Posiada ponad 120 h dośw. w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 2 lat, liczone wstecz od rozp. szkolenia. W ciągu ostatnich 5 lat licząc od daty usługi, prowadził szkolenia o tej samej oraz pokrewnej tematyce

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe obejmujące swoim zakresem tematykę szkolenia (prezentacje) oraz skrypt.

Warunki uczestnictwa

Uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość swobodnego zajęcia swojego miejsca na szkoleniu, możliwość robienia notatek oraz zapewnienie odpowiedniej odległości do czytania wyświetlanej prezentacji.

W przypadku zapewnienia sali szkoleniowej przez zamawiającego szkolenie, odpowiedzialność za powyższe warunki spoczywa na zamawiającym. Wielkość sali powinna być dostosowana do liczby uczestników, zapewniając odpowiednią przestrzeń na każdego uczestnika, zgodnie z normami bezpieczeństwa (przykładowo, 1,5-2 m² na osobę).

Dla osób z niepełnosprawnościami sala szkoleniowa powinna obejmować podjazdy i windy, odpowiednio szerokie drzwi, przestrzeń umożliwiającą swobodne poruszanie się wózkiem inwalidzkim, przystosowane toalety, a także stanowiska dla osób z niepełnosprawnościami (np. stoły z regulowaną wysokością).

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi tj. symulację, case study, scenki treningowe, ćwiczenia grupowe i indywidualne, gry i filmy szkoleniowe, dyskusje, analizy doświadczeń uczestników, dzięki czemu zdobędą wiedzę oraz rozwiną umiejętności, postawy i zachowania.

Podczas szkolenia przewidziane są:

2 przerwy kawowe x 15 min

1 przerwa x 30 min

Rezerwacja i obsługa: Powinna być dostępna os. odpowiedzialna za rezerwację i obsługę sali, gotowa do pomocy w przypadku problemów technicznych lub organizacyjnych podczas szkolenia (kont. tel.).

Sala szkol. powinna zawierać:

- dostęp do światła dziennego
- bezpieczne i higieniczne warunki real. szkol.
- regulaminy i instr. BHP, zas. ewakuacji, instr. bezp. pożar.

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

W przypadku finansowania ze środków publicznych w przynajmniej 70% - cena netto=brutto. Stawka vat zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29 podpunkt c), ustawy o vat

Adres

ul. Jana Kilińskiego 1
27-500 Opatów
woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marcin Bielski

E-mail biuro@ordinat.pl

Telefon (+48) 533 335 610