



OCKK Paweł
Smoliński

Brak ocen dla tego dostawcy

KURS PRACOWNIK BIUROWY Z OBSŁUGĄ KLIENTA

Numer usługi 2025/09/11/168136/3001043

📍 Ostrołęka / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 120 h

📅 03.12.2025 do 28.01.2026

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

45,83 PLN brutto/h

45,83 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Prawo i administracja / Administracja publiczna

Grupa docelowa usługi

Kurs Pracownik biurowy z obsługą klienta i pakietem MS Office skierowany jest do osób, które:

- planują podjąć pracę w biurze i chcą profesjonalnie obsługiwać klienta (bezpośrednio, telefonicznie i mailowo)
- chcą obsługiwać urządzenia biurowe i stosować zasady bezpieczeństwa pracy
- chcą prezentować postawę zgodną z etykietą biznesową i zasadami komunikacji

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

02-12-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

120

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 kursu jest przygotowanie uczestników do profesjonalnego wykonywania zadań pracownika biurowego, w tym obsługi klienta, sporządzania dokumentów, obsługi urządzeń biurowych oraz posługiwania się pakietem MS Office.

Uczestnicy rozwiną kompetencje w zakresie komunikacji interpersonalnej, organizacji pracy oraz autoprezentacji w środowisku zawodowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Efekty uczenia się (uczestnik potrafi): • Profesjonalnie obsługiwać klienta (bezpośrednio, telefonicznie i mailowo) • Posługiwać się pakietem MS Office (Word, Excel, PowerPoint) • Obsługiwać urządzenia biurowe i stosować zasady bezpieczeństwa pracy • Organizować dokumentację i proces obiegu dokumentów w biurze • Prezentować postawę zgodną z etykietą biznesową i zasadami komunikacji	Sposób weryfikacji efektów uczenia się • Test wiedzy (online lub papierowy) • Zadania praktyczne na komputerze (MS Office) • Symulacje obsługi klienta i pracy z dokumentami • Ocena aktywności w ćwiczeniach i warsztatach	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy wydany dokument jest potwierdzeniem uzyskania kwalifikacji w zawodzie?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnionych do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, w tym w zawodzie
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	ZAŚWIADCZENIE MEN
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa Podmiotu certyfikującego	ZAŚWIADCZENIE MEN
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

1. Wprowadzenie do pracy biurowej i organizacja pracy

- Rola i zadania pracownika biurowego
- Struktura organizacyjna firmy
- Podstawowe przepisy BHP i RODO w pracy biurowej
- Organizacja stanowiska pracy

2. Podstawy komunikacji i obsługi klienta

- Zasady profesjonalnej obsługi klienta (bezpośrednia, telefoniczna, e-mailowa)
- Etykieta biznesowa i kultura języka
- Rozpoznawanie potrzeb klienta i radzenie sobie z trudnym klientem
- Asertywność i komunikacja interpersonalna
- Obsługa korespondencji przychodzącej i wychodzącej

3. MS Word – edycja dokumentów

- Tworzenie i edytowanie dokumentów
- Formatowanie tekstu i akapitów
- Tabele, grafika, wykresy
- Style i szablony dokumentów
- Korespondencja seryjna

4. MS Excel – arkusze kalkulacyjne w pracy biurowej

- Podstawowe operacje w arkuszu
- Formuły i funkcje (sumy, średnie, warunkowe)
- Tabele i wykresy
- Sortowanie, filtrowanie, analiza danych
- Proste raporty i zestawienia

5. MS PowerPoint – prezentacje i komunikacja

- Tworzenie profesjonalnych prezentacji (szablony, animacje, grafika)
- Zasady atrakcyjnej prezentacji treści
- Obsługa poczty elektronicznej
- Zarządzanie kalendarzem i zadaniami

6. Urządzenia biurowe i technologie wspierające

- Obsługa drukarki, skanera, kserokopiarki, bindownicy, niszczarki
- Bezpieczne korzystanie z urządzeń biurowych
- Digitalizacja i archiwizacja dokumentów
- Podstawy korzystania z systemów CRM / ERP (wprowadzenie)

7. Dokumentacja biurowa i archiwizacja

- Rodzaje dokumentów biurowych
- Zasady prawidłowej rejestracji i przechowywania dokumentacji
- Obieg dokumentów w firmie
- Archiwizacja papierowa i elektroniczna

8. Profesjonalna autoprezentacja i rozwój zawodowy

- Budowanie wizerunku pracownika biurowego
- Techniki zarządzania czasem i radzenia sobie ze stresem
- Planowanie kariery w zawodzie pracownika biurowego
- Ćwiczenia praktyczne – symulacje obsługi klienta

Łączna liczba godzin: 120h

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	5 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	45,83 PLN
Koszt osobogodziny netto	45,83 PLN
W tym koszt walidacji brutto	150,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	150,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	150,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

notatnik, długopis, teczka szkoleniowa, skrypt związany z tematem szkolenia

Warunki uczestnictwa

- Minimum 80% obecności na zajęciach
- Pozytywny wynik testu i zaliczenie ćwiczeń praktycznych

Informacje dodatkowe

Uczestnik po ukończeniu kursu otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia zgodne ze wzorem MEN. Istnieje możliwość podejścia do zewnętrznego egzaminu certyfikującego (ICVC), którego koszt ponosi uczestnik – egzamin ten nie jest obowiązkowy i nie stanowi części usługi w BUR

Adres

ul. Wincentego Witosa 10

07-410 Ostrołęka

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



PAWEŁ SMOLIŃSKI

E-mail info@ockk.pl

Telefon (+48) 535 980 480