



## Długofalowe relacje z klientem – klucz do sukcesu. Szkolenie on-line.

Numer usługi 2025/09/15/22012/3008028

3 950,00 PLN brutto

3 950,00 PLN netto

164,58 PLN brutto/h

164,58 PLN netto/h

Gdela Krystyna  
AKUSTICA.MED

★★★★★ 4,9 / 5

925 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 24.09.2025 do 26.09.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w działach sprzedaży, obsługi klienta oraz marketingu, które chcą poprawić swoje umiejętności w zakresie budowania i utrzymywania długofalowych relacji z klientami. Mogą to być zarówno pracownicy średniego i wyższego szczebla, jak i właściciele małych i średnich przedsiębiorstw oraz menedżerowie odpowiedzialni za strategie zarządzania klientami. Szkolenie szczególnie dedykowane jest tym, którzy są odpowiedzialni za pozyskiwanie nowych klientów oraz zarządzanie relacjami z dotychczasowymi, chcącymi doskonalić swoje umiejętności interpersonalne, zarządcze i sprzedażowe.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	23-09-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	24
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności niezbędnych do skutecznego budowania i utrzymywania długofalowych relacji z klientami. Uczestnicy poznają techniki identyfikacji potrzeb klientów, narzędzia i strategie komunikacji oraz

metody monitorowania satysfakcji i obsługi posprzedażowej. Szkolenie pozwoli zrozumieć, jak efektywnie zarządzać sytuacjami kryzysowymi, stosować nowoczesne technologie wspierające relacje z klientami i budować lojalność.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poprawnie wskazuje korzyści długoterminowej współpracy i wyjaśnia jej wpływ na lojalność klienta oraz wyniki firm	Uczestnik rozumie rolę długofalowych relacji z klientem	Test teoretyczny
Umiejętnie stosuje techniki aktywnego słuchania i analizuje potrzeby klientów w ćwiczeniach praktycznych	Uczestnik potrafi skutecznie zidentyfikować potrzeby klienta	Test teoretyczny
Stosuje efektywne techniki komunikacyjne	Uczestnik prawidłowo komunikuje się asertywnie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik zarządza emocjami podczas symulacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje zasady obsługi klienta posprzedażowej	Uczestnik przeprowadza scenki z obsługi posprzedażowej zgodnie z zasadami szkoleniowymi	Obserwacja w warunkach symulowanych
Radzi sobie w sytuacjach kryzysowych	Uczestnik rozwiązuje scenariusze konfliktowe zgodnie z założeniami kursu i odbudowuje relacje	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje narzędzia CRM i analizuje dane o kliencie	Uczestnik poprawnie wprowadza i zarządza danymi klienta oraz korzysta z automatyzacji w ćwiczeniach CRM	Test teoretyczny
Projektuje program lojalnościowy	Uczestnik tworzy program lojalnościowy, który uwzględni potrzeby klientów i cele firmy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozumie znaczenie marki osobistej w budowaniu relacji z klientem	Uczestnik określa kluczowe wartości i mocne strony w kontakcie z klientem	Test teoretyczny
Wzmacnia swój profesjonalny wizerunek	Uczestnik prezentuje spójne podejście i postawę w ćwiczeniach interpersonalnych	Test teoretyczny
Przeprowadza analizę konkurencji w zakresie relacji z klientem	Uczestnik opracowuje rekomendacje oparte na analizie przypadków konkurencji	Test teoretyczny
Wykorzystuje benchmarking do doskonalenia strategii relacyjnej	Uczestnik stosuje techniki benchmarkingu w przygotowanej strategii relacji	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dokonuje podsumowania zdobytej wiedzy i opracowuje plan działania	Uczestnik tworzy plan działania uwzględniający zdobyte umiejętności	Obserwacja w warunkach symulowanych
Identyfikuje wyzwania we wdrażaniu strategii relacyjnych	Uczestnik wskazuje potencjalne bariery i sposoby ich pokonywania	Obserwacja w warunkach symulowanych

# 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

Szkolenie w głównej mierze oparte jest na ćwiczeniach indywidualnych, grupowych ( w grupach 5-cio osobowych), dyskusji grupowej, grach symulacyjnych, prezentacji przykładów, mini wykładach. W trakcie każdego dnia szkolenia przewidywane są dwie przerwy - kawowa oraz obiadowa wliczona w czas szkolenia. Uczestnicy otrzymają na materiały autorskie, opracowane przez wykładowców-praktyków.

Program Szkolenia

Dzień I

### Moduł 1: Wartość relacji z klientem

- Rola długofalowych relacji w budowaniu marki i zyskowności firmy.
- Zrozumienie korzyści dla obu stron w długoterminowych relacjach.
- Analiza przykładów skutecznych relacji biznesowych.

### Moduł 2: Identyfikacja i zaspokajanie potrzeb klientów

- Techniki badania i analizy potrzeb klientów.
- Budowanie empatii i zaufania poprzez aktywne słuchanie.
- Narzędzia do monitorowania i weryfikacji potrzeb klienta w czasie.

### Moduł 3: Skuteczna komunikacja z klientem

- Podstawy komunikacji asertywnej i efektywne przekazywanie informacji.

- Techniki zarządzania emocjami i rozwiązywania konfliktów.
- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta na różnych etapach kontaktu.

#### **Moduł 4: Obsługa posprzedażowa i monitorowanie satysfakcji**

- Znaczenie obsługi posprzedażowej w budowaniu lojalności.
- Metody monitorowania satysfakcji klienta i reagowania na opinie.
- Rozwijanie relacji po dokonanej sprzedaży.

Dzień II

#### **Moduł 5: Zarządzanie kryzysowe w relacjach z klientem**

- Szybka identyfikacja problemów i podejmowanie skutecznych działań.
- Rozwiązywanie konfliktów i budowanie ponownego zaufania.
- Praktyczne ćwiczenia z symulacjami trudnych sytuacji.

#### **Moduł 6: Wykorzystanie technologii do zarządzania relacjami z klientem**

- Wprowadzenie do narzędzi CRM i ich zastosowanie w budowaniu relacji.
- Automatyzacja komunikacji i personalizacja kontaktu z klientem.
- Analiza danych o klientach i ich wykorzystanie w strategii biznesowej.

#### **Moduł 7: Budowanie lojalności i programy partnerskie**

- Tworzenie programów lojalnościowych jako narzędzia retencji klientów.
- Personalizacja oferty i strategii kontaktu.
- Projektowanie i ocena skuteczności programów lojalnościowych.

#### **Moduł 8: Plan działania i wdrożenie zdobytych umiejętności**

- Opracowanie indywidualnych strategii zarządzania relacjami z klientami.
- Ustalenie konkretnych kroków i działań do wdrożenia po szkoleniu.
- Tworzenie indywidualnych planów rozwoju relacji z klientami.

Dzień III

#### **Moduł 9: Budowanie marki osobistej w relacjach z klientem**

- Znaczenie marki osobistej w budowaniu zaufania i autorytetu w oczach klientów.
- Techniki wzmacniania profesjonalnego wizerunku w kontakcie z klientem.
- Ćwiczenia: określenie kluczowych wartości i mocnych stron uczestnika, które budują jego markę osobistą.

#### **Moduł 10: Analiza konkurencji i benchmarking w relacjach z klientem**

- Rozpoznawanie najlepszych praktyk konkurencji w zarządzaniu relacjami z klientami.
- Jak wykorzystać benchmarking do doskonalenia strategii relacyjnej.
- Ćwiczenia: analiza przypadków konkurencji i opracowanie rekomendacji dla własnej firmy.

#### **Moduł 11: Podsumowanie i wnioski ze szkolenia**

- Przegląd kluczowych tematów omawianych podczas szkolenia.
- Omówienie indywidualnych planów działania przygotowanych przez uczestników.
- Dyskusja nad wyzwaniami, które mogą pojawić się przy wdrażaniu nowych strategii relacji z klientami.
- Sesja Q&A: pytania i odpowiedzi oraz wymiana doświadczeń między uczestnikami

## **Harmonogram**

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 18</b> Moduł 1: Wartość relacji z klientem	Anna Krupińska	24-09-2025	08:30	10:00	01:30
<b>2 z 18</b> Moduł 2: Identyfikacja i zaspokajanie potrzeb klientów	Anna Krupińska	24-09-2025	10:00	11:15	01:15
<b>3 z 18</b> Przerwa kawowa	Anna Krupińska	24-09-2025	11:15	11:30	00:15
<b>4 z 18</b> Moduł 3: Skuteczna komunikacja z klientem	Anna Krupińska	24-09-2025	11:30	13:00	01:30
<b>5 z 18</b> Przerwa obiadowa	Anna Krupińska	24-09-2025	13:00	13:30	00:30
<b>6 z 18</b> Moduł 4: Obsługa posprzedażowa i monitorowanie satysfakcji	Anna Krupińska	24-09-2025	13:30	14:30	01:00
<b>7 z 18</b> Moduł 5: Zarządzanie kryzysowe w relacjach z klientem	Anna Krupińska	25-09-2025	08:30	10:00	01:30
<b>8 z 18</b> Moduł 6: Wykorzystanie technologii do zarządzania relacjami z klientem	Anna Krupińska	25-09-2025	10:00	11:15	01:15
<b>9 z 18</b> Przerwa kawowa	Anna Krupińska	25-09-2025	11:15	11:30	00:15
<b>10 z 18</b> Moduł 7: Budowanie lojalności i programy partnerskie	Anna Krupińska	25-09-2025	11:30	12:30	01:00
<b>11 z 18</b> Przerwa obiadowa	Anna Krupińska	25-09-2025	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>12 z 18</b> Moduł 8: Plan działania i wdrożenie zdobytych umiejętności	Anna Krupińska	25-09-2025	13:00	14:30	01:30
<b>13 z 18</b> Moduł 9: Budowanie marki osobistej w relacjach z klientem	Anna Krupińska	26-09-2025	08:30	10:15	01:45
<b>14 z 18</b> Przerwa kawowa	Anna Krupińska	26-09-2025	10:15	10:30	00:15
<b>15 z 18</b> Moduł 10: Analiza konkurencji i benchmarking w relacjach z klientem	Anna Krupińska	26-09-2025	10:30	12:30	02:00
<b>16 z 18</b> Przerwa obiadowa	Anna Krupińska	26-09-2025	12:30	13:00	00:30
<b>17 z 18</b> Moduł 11: Podsumowanie i wnioski ze szkolenia	Anna Krupińska	26-09-2025	13:00	13:45	00:45
<b>18 z 18</b> Walidacja efektów uczenia się	-	26-09-2025	13:45	14:30	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 950,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 950,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	164,58 PLN
Koszt osobogodziny netto	164,58 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Anna Krupińska

Certyfikowana Trenerka Biznesu/Szkoleniowiec na poziomie International Education Society London(62610).

Szkolę z umiejętności zarządczych, komunikacyjnych, oceny pracowniczej i diagnozy etapów rozwoju pracowników. Właścicielka firmy szkoleniowej Level Up Business. Członek Polskiej Izby Firm Szkoleniowych. Posiadam liczne certyfikaty z zakresu szkoleń sprzedażowych, kompetencji menadżerskich realizowanych pod okiem Centrum Szkoleniowo-Rozwojowym Q-sobie. Absolwentka Akademii SET na kierunku Trener Biznesu. Prowadzę szkolenia i Executive Coaching dla wyższej kadry menadżerskiej. Mam na swoim koncie ponad 10000 godzin pracy szkoleniowej, coachingowej i superwizyjnej. Szkolenia przeprowadzam metodą warsztatu i facylitacji graficznej.

Zakres Szkoleń:

Wszystkie kompetencje z Zakresu Akademii Menadżera MŚP I, II ponad 300h pracy warsztatowej w ostatnich 24 miesiącach. Projektuję usługi rozwojowe, karty usług oraz procesy rozwojowe w ramach projektów z BUR. Projekty Sektorowe. Godziny na sali szkoleniowej:

Zarządzanie zmianą ponad 150h

Efektywna komunikacja w zespole pracowników ponad 200h

Techniki sprzedaży w oparciu

o sprawną komunikację z klientem ponad 300h

Budowanie i utrzymanie wizerunku marki oraz techniki skutecznej sprzedaży ponad 100h

Budowanie i utrzymanie długofalowych relacji z klientem ponad 100h

Optymalizacja działalności firmy w obszarze marketingu i sprzedaży ponad 100h

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w postaci prezentacji i skryptów zostaną udostępnione dla uczestników podczas usługi oraz po jej realizacji.

Metodyka szkolenia: Szkolenie w głównej mierze oparte jest na mini wykładach, prezentacji przykładów, dyskusji grupowej, które odbywają się pomiędzy blokami teoretycznymi. Zaświadczenie o ukończeniu usługi wydane zostanie uczestnikowi z min. 80% obecnością. Usługa zwolniona jest z podatku VAT jeśli przedsiębiorca uzyskuje min. 70% dofinansowania ze środków publicznych\*, w przeciwnym wypadku należy do ceny netto doliczyć 23% VAT. \*Wg rozporządzenia Ministra Finansów z dnia z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2018, poz. 701)

## Warunki techniczne

Usługa będzie prowadzona w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Część zdalna prowadzona będzie za pośrednictwem platformy ZOOM lub Microsoft Teams

Link do części usługi zdalnej zostanie przekazany uczestnikom najpóźniej w przeddzień rozpoczęcia usługi.

Ważność linku - zgodnie z harmonogramem w karcie - od daty rozpoczęcia do zakończenia części zdalnej w czasie rzeczywistym

Minimalne wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny lub laptop z procesorem dwurdzeniowy 2GHz lub lepszym, Pamięć RAM 4GB lub więcej, System operacyjny Windows 7 lub 10

Dostęp do sieci Internet (łącze sieciowe) o minimalnej szybkości pobierania/ przesyłania: 128 kb/s

Dostęp do internetu minimalne wymagania (wyrażone w prędkości łącza internetowego): - 1-4 Mbps/

Uaktualniona wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera; Wbudowane lub zewnętrzne głośniki lub słuchawki

Wbudowany lub zewnętrzny mikrofon

## Kontakt



**Robert Gdela**

**E-mail** [biuro@akusticamed.com](mailto:biuro@akusticamed.com)

**Telefon** (+48) 793 793 990