

Profesjonalna Obsługa Klienta i Telemarketing. Relacje, które sprzedają.

Numer usługi 2025/10/01/14574/3049257

1 234,00 PLN brutto

1 234,00 PLN netto

88,14 PLN brutto/h

88,14 PLN netto/h

Centrum
Edukacyjno
Consultingowe
CONCRET Anna
Urbańska

📍 Zator / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,6 / 5

🕒 14 h

1 415 ocen

📅 17.01.2026 do 18.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	sprzedawcy przedstawiciele handlowi Eurowafel, menedżerowie sprzedaży i marketingu, osoby odpowiedzialne za pozyskiwanie nowych klientów i rozwój relacji handlowych.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	16-01-2026
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

Dwudniowe szkolenie łączy praktyczne umiejętności profesjonalnej obsługi klienta z elementami telemarketingu i technikami budowania trwałych relacji. Uczestnicy poznają narzędzia wzmacniające wizerunek firmy w oczach klienta, sposoby radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz metody prowadzenia rozmów telefonicznych, które wzmacniają satysfakcję i lojalność klientów.

Szkolenie ma charakter warsztatowy – oparte jest na symulacjach, ćwiczeniach, odgrywaniu scenek i analizie przypadków.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje standardy profesjonalnej obsługi klienta w rozmowie bezpośredniej i telefonicznej.	Uczestnik wskazuje poprawne elementy standardów obsługi klienta.	Test teoretyczny
Identyfikuje potrzeby i emocje klienta w różnych sytuacjach kontaktu.	Uczestnik rozpoznaje przykłady potrzeb i emocji klienta na podstawie opisanych sytuacji.	Test teoretyczny
Wykorzystuje metody aktywnego słuchania i język empatii w rozmowie z klientem.	Uczestnik wybiera właściwe sformułowania języka empatii i aktywnego słuchania.	Test teoretyczny
Reaguje w sposób konstruktywny na obiekcje, reklamacje i trudne emocje klienta.	Uczestnik wskazuje właściwe reakcje na trudne zachowania klienta w opisanych scenariuszach.	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 – Fundamenty profesjonalnej obsługi klienta

1. **Wizerunek firmy w oczach klienta** – każda rozmowa to budowanie marki i pierwszego wrażenia, które sprzedaje.
2. **Standardy obsługi klienta – od kontaktu do rozwiązania sprawy** – spójność obsługi w całej firmie.
3. **Relacja jako przewaga konkurencyjna** – techniki szybkiego budowania relacji (komunikat otwarty, empatyczny, raport, komplement, imitacja słabości).
4. **Psychologia klienta – czego naprawdę oczekuje klient** – rozpoznawanie potrzeb i emocji w rozmowie bezpośredniej i telefonicznej.
5. **Trudne sytuacje – jak zamieniać reklamacje w lojalność** – odzyskiwanie relacji i zaufania.
6. **Cross i upselling w generowaniu satysfakcji klienta** – zwiększanie wartości obsługi.

Dzień 2 – Telemarketing w obsłudze klienta i budowaniu relacji

1. **Telefon jako narzędzie profesjonalnej obsługi** – jak budować pozytywne doświadczenie klienta przez telefon.
2. **Proaktywny kontakt – kiedy warto zadzwonić do klienta** – przypomnienia, follow-upy, podziękowania, badanie satysfakcji.
3. **Rozmowa telefoniczna krok po kroku** – otwarcie, cel rozmowy, wartość dla klienta, naturalne zakończenie.
4. **Język uprzejmości i empatii w telemarketingu** – jak mówić, by klient czuł się ważny i zapamiętał kontakt jako pozytywny.
5. **Trudne rozmowy przez telefon – radzenie sobie z emocjami klienta** – techniki aktywnego słuchania, parafrazy, konstruktywna reakcja na krytykę.
6. **Warsztat praktyczny – ćwiczenia rozmów z klientami** – symulacje scenariuszy: przypomnienie, reklamacja, badanie satysfakcji, utrzymanie klienta.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Wprowadzenie do szkolenia	Roman Kawszyn	17-01-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 20 Wizerunek firmy w oczach klienta	Roman Kawszyn	17-01-2026	09:15	10:00	00:45
3 z 20 Standardy obsługi klienta – od kontaktu do rozwiązania sprawy	Roman Kawszyn	17-01-2026	10:00	11:00	01:00
4 z 20 Przerwa	Roman Kawszyn	17-01-2026	11:00	11:15	00:15
5 z 20 Relacja jako przewaga konkurencyjna	Roman Kawszyn	17-01-2026	11:15	12:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 20 Psychologia klienta – czego naprawdę oczekuje klient	Roman Kawszyn	17-01-2026	12:00	12:45	00:45
7 z 20 Przerwa	Roman Kawszyn	17-01-2026	12:45	13:15	00:30
8 z 20 Trudne sytuacje – jak zamieniać reklamacje w lojalność	Roman Kawszyn	17-01-2026	13:15	14:30	01:15
9 z 20 Przerwa	Roman Kawszyn	17-01-2026	14:30	14:45	00:15
10 z 20 Cross i upselling w generowaniu satysfakcji klienta	Roman Kawszyn	17-01-2026	14:45	16:00	01:15
11 z 20 Telefon jako narzędzie profesjonalnej obsługi	Roman Kawszyn	18-01-2026	09:00	10:00	01:00
12 z 20 Proaktywny kontakt – kiedy warto zadzwonić do klienta	Roman Kawszyn	18-01-2026	10:00	11:00	01:00
13 z 20 Przerwa	Roman Kawszyn	18-01-2026	11:00	11:15	00:15
14 z 20 Rozmowa telefoniczna krok po kroku	Roman Kawszyn	18-01-2026	11:15	12:00	00:45
15 z 20 Język uprzejmości i empatii w telemarketingu	Roman Kawszyn	18-01-2026	12:00	12:45	00:45
16 z 20 Przerwa	Roman Kawszyn	18-01-2026	12:45	13:15	00:30
17 z 20 Trudne rozmowy przez telefon – radzenie sobie z emocjami klienta	Roman Kawszyn	18-01-2026	13:15	14:30	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 20 Przerwa	Roman Kawszyn	18-01-2026	14:30	14:45	00:15
19 z 20 Warsztat praktyczny – ćwiczenia rozmów z klientami	Roman Kawszyn	18-01-2026	14:45	15:30	00:45
20 z 20 Walidacja - test teoretyczny	-	18-01-2026	15:30	16:00	00:30

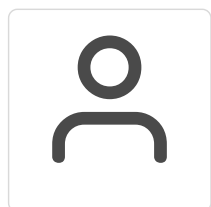
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 234,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 234,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	88,14 PLN
Koszt osobogodziny netto	88,14 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Roman Kawszyn

Trener handlowców i sprzedawców. Charyzmatyczny lider i mówca. Akredytowany Mentor EIA EMCC, Mentor sił sprzedaży, trenerów sprzedaży i mówców.

Handlowiec i Manager Działów Sprzedaży, Marketingu i Szkoleń. Studiował we Włoszech.

Współpracował m.in. z: TVP, Orlen, Polkomtel, HRK, Adidas, Reebok, Levi`s, Zepter, Lotos, Philipiak, VOX, Agora i wieloma innymi. Ekspert TVP, TVN CNBC oraz TVN BiŚ.

Autor i współautor książek (m. in. „Techniki Obrony Ceny”, „Pierwsze skrzypce”, „Motivazione”, „Pasja”) oraz audio CD.

Pomysłodawca i współtwórca nowej kategorii rozwojowej – szkoleń poprzez sztukę teatralną Teach Art Spectacle®. Prowadził spotkania i szkolenia dla zespołów sprzedażowych w Polsce, USA, Rumunii i Niemczech.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne:

- prezentacje multimedialne,
- karty pracy i ćwiczeń,
- przykłady scenariuszy rozmów,
- checklisty standardów obsługi.

Adres

ul. Władysława Grabskiego 23

32-640 Zator

woj. małopolskie

Szkolenie dla firmy Euro Wafel

Kontakt



Kinga Zasadowska

E-mail kinga@dnawbiznesie.pl

Telefon (+48) 664 338 070