



## Doskonalenie obsługi klienta: budowanie trwałych relacji i techniki sprzedażowo – marketingowe.

Numer usługi 2025/10/02/119143/3053660

5 160,00 PLN brutto  
5 160,00 PLN netto  
215,00 PLN brutto/h  
215,00 PLN netto/h

BIG RED SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

227 ocen

📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 12.10.2025 do 19.10.2025

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Marketing                                                                                                                                                                                             |
| Grupa docelowa usługi           | Uczestnicy poznają skuteczne strategie sprzedażowe, nauczą się stosować techniki wpływu i komunikacji, a także budować trwałe relacje z klientami, które przekładają się na długoterminowy sukces sprzedażowy. |
| Minimalna liczba uczestników    | 2                                                                                                                                                                                                              |
| Maksymalna liczba uczestników   | 20                                                                                                                                                                                                             |
| Data zakończenia rekrutacji     | 09-10-2025                                                                                                                                                                                                     |
| 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

Podniesienie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, budowania długofalowych relacji oraz wykorzystywania technik sprzedażowo-marketingowych w codziennej pracy.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Metoda walidacji                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>W zakresie wiedzy:</p> <p>Zna znaczenie profesjonalnej obsługi klienta w budowaniu wizerunku i lojalności.</p> <p>Rozumie różne typy klientów i ich potrzeby.</p> <p>Zna techniki komunikacji, sprzedaży i marketingu relacyjnego.</p> <p>Rozumie rolę kanałów online i offline w obsłudze klienta.</p> <p>Zna zasady zarządzania relacjami i lojalnością klienta.</p> <p>W zakresie umiejętności:</p> <p>Potrafi skutecznie komunikować się z klientem, również w sytuacjach trudnych.</p> <p>Umie rozpoznawać potrzeby klienta i dopasować do nich ofertę.</p> <p>Stosuje techniki up-sellingu i cross-sellingu w codziennej pracy.</p> <p>Potrafi budować i utrzymywać długofalowe relacje z klientami.</p> <p>Umie korzystać z narzędzi wspierających obsługę klienta (np. CRM).</p> | <p>Potrafi wymienić i opisać co najmniej 5 zasad skutecznej obsługi klienta</p> <p>Wskazuje konkretne działania budujące zaufanie i lojalność klienta</p>                                                                                                                                                                          | <p>Test teoretyczny</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>                                                                                                          |
| <p>W zakresie kompetencji społecznych (postaw):</p> <p>Wykazuje empatię i zaangażowanie w kontaktach z klientami.</p> <p>Działa zgodnie z zasadami etyki i standardami obsługi.</p> <p>Rozwija samoświadomość i refleksję nad własnym stylem obsługi.</p> <p>Jest otwarty na rozwój i doskonalenie kompetencji interpersonalnych.</p> <p>Współpracuje z zespołem w celu zapewnienia spójnej jakości obsługi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Przeprowadza rozmowę z klientem z uwzględnieniem jego typu osobowości</p> <p>Wykorzystuje minimum 2 techniki (np. storytelling, język korzyści, cross-selling) w ćwiczeniu praktycznym</p> <p>Stosuje adekwatne techniki komunikacyjne w symulacji sytuacji trudnej</p> <p>Tworzy plan działań follow-up i rekomendacyjnych</p> | <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> |

## 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

Dla lepszego przyswojenia programu szkolenia zaleca się zrobienie testu poziomującego na początku szkolenia oraz testu podsumowującego na jego koniec. Liczba godzin usługi 48 (1h = 45 minut).

### Program szkolenia (24h lekcyjne)

#### Dzień 1: Fundamenty profesjonalnej obsługi klienta (8h lekcyjnych)

##### 1. Rola obsługi klienta w strategii firmy (1h)

- Znaczenie obsługi klienta w budowaniu marki
- Wpływ jakości obsługi na lojalność i sprzedaż

##### 2. Typologia klientów i ich oczekiwania (2h)

- Style komunikacji klientów
- Rozpoznawanie potrzeb i emocji

##### 3. Komunikacja w obsłudze klienta (3h)

- Aktywne słuchanie i empatia
- Język pozytywny i asertywność
- Trudne sytuacje i klienci roszczeniowi

##### 4. Standardy i dobre praktyki obsługi (2h)

- Tworzenie i wdrażanie standardów
- Przykłady z różnych branż

#### Dzień 2: Techniki sprzedażowo-marketingowe w obsłudze klienta (8h lekcyjnych)

##### 5. Sprzedaż przez obsługę – cross-selling i up-selling (2h)

- Rozpoznawanie okazji sprzedażowych
- Techniki zwiększania wartości koszyka

##### 6. Marketing relacyjny i personalizacja (2h)

- Budowanie relacji opartych na zaufaniu
- Personalizacja komunikacji i oferty

##### 7. Obsługa klienta w kanałach online i offline (2h)

- Omnichannel i customer journey
- Narzędzia wspierające obsługę (CRM, chatboty)

##### 8. Ćwiczenia praktyczne (2h)

- Symulacje rozmów z klientami

- Analiza przypadków i feedback

## Dzień 3: Budowanie relacji i rozwój kompetencji (8h lekcyjnych)

### 9. Psychologia relacji z klientem (2h)

- Zaufanie, lojalność i emocje w relacjach
- Efekt pierwszego i ostatniego wrażenia

### 10. Zarządzanie relacjami i lojalnością klienta (2h)

- Programy lojalnościowe i retencja
- Klient jako ambasador marki

### 11. Rozwój osobisty pracownika obsługi (2h)

- Samoświadomość i motywacja
- Zarządzanie stresem i emocjami

### 12. Podsumowanie i plan wdrożenia (2h)

- Indywidualny plan działania
- Wnioski i sesja Q&A

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 33

| Przedmiot / temat zajęć                              | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 33 PRE TEST                                      | -                 | 12-10-2025            | 10:00               | 10:45               | 00:45         |
| 2 z 33 Rola obsługi klienta w strategii firmy        | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 10:45               | 11:30               | 00:45         |
| 3 z 33 Przerwa                                       | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| 4 z 33 Znaczenie obsługi klienta w budowaniu marki   | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 11:45               | 12:30               | 00:45         |
| 5 z 33 Wpływ jakości obsługi na lojalność i sprzedaż | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 12:30               | 13:15               | 00:45         |
| 6 z 33 Przerwa                                       | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 13:15               | 13:30               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                               | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>7 z 33</b> Style komunikacji klientów, Rozpoznawanie potrzeb i emocji, Aktywne słuchanie i empatia | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 13:30               | 14:15               | 00:45         |
| <b>8 z 33</b> Język pozytywny i asertywność                                                           | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 14:15               | 15:00               | 00:45         |
| <b>9 z 33</b> Przerwa                                                                                 | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 15:00               | 15:15               | 00:15         |
| <b>10 z 33</b> Trudne sytuacje i klienci roszczeniowi                                                 | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 15:15               | 16:00               | 00:45         |
| <b>11 z 33</b> Tworzenie i wdrażanie standardów, Przykłady z różnych branż                            | Marcin Frankowski | 12-10-2025            | 16:00               | 16:45               | 00:45         |
| <b>12 z 33</b> Sprzedaż przez obsługę – cross-selling i up-selling                                    | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 10:00               | 10:45               | 00:45         |
| <b>13 z 33</b> Rozpoznawanie okazji sprzedażowych, Techniki zwiększania wartości koszyka              | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 10:45               | 11:30               | 00:45         |
| <b>14 z 33</b> Przerwa                                                                                | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| <b>15 z 33</b> Budowanie relacji opartych na zaufaniu                                                 | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 11:45               | 12:30               | 00:45         |
| <b>16 z 33</b> Personalizacja komunikacji i oferty                                                    | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 12:30               | 13:15               | 00:45         |

| Przedmiot / temat zajęć                                      | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>17 z 33</b> Przerwa                                       | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 13:15               | 13:30               | 00:15         |
| <b>18 z 33</b><br>Omnichannel i customer journey             | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 13:30               | 14:15               | 00:45         |
| <b>19 z 33</b> Narzędzia wspierające obsługę (CRM, chatboty) | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 14:15               | 15:00               | 00:45         |
| <b>20 z 33</b> Przerwa                                       | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 15:00               | 15:15               | 00:15         |
| <b>21 z 33</b> Symulacje rozmów z klientami                  | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 15:15               | 16:00               | 00:45         |
| <b>22 z 33</b> Analiza przypadków i feedback                 | Marcin Frankowski | 18-10-2025            | 16:00               | 16:45               | 00:45         |
| <b>23 z 33</b> Zaufanie, lojalność i emocje w relacjach      | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 10:00               | 10:45               | 00:45         |
| <b>24 z 33</b> Efekt pierwszego i ostatniego wrażenia        | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 10:45               | 11:30               | 00:45         |
| <b>25 z 33</b> Przerwa                                       | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| <b>26 z 33</b> Programy lojalnościowe i retencja             | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 11:45               | 12:30               | 00:45         |
| <b>27 z 33</b> Klient jako ambasador marki                   | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 12:30               | 13:15               | 00:45         |
| <b>28 z 33</b> Przerwa                                       | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 13:15               | 13:30               | 00:15         |
| <b>29 z 33</b><br>Samoświadomość i motywacja                 | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 13:30               | 14:15               | 00:45         |

| Przedmiot / temat zajęć                                        | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 30 z 33<br>Zarządzanie stresem i emocjami                      | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 14:15               | 15:00               | 00:45         |
| 31 z 33 Przerwa                                                | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 15:00               | 15:15               | 00:15         |
| 32 z 33<br>Indywidualny plan działania, Wnioski z ćwiczeń, Q&A | Marcin Frankowski | 19-10-2025            | 15:15               | 16:00               | 00:45         |
| 33 z 33 POST TEST                                              | -                 | 19-10-2025            | 16:00               | 16:45               | 00:45         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 5 160,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 5 160,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 215,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 215,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Marcin Frankowski

Doświadczony praktyk sprzedaży i trener biznesu, który od lat wspiera firmy w zwiększaniu efektywności handlowej. Jako przedsiębiorca i handlowiec doskonale rozumie realia sektora sprzedaży, w tym wyzwania związane z obsługą klienta w punktach handlowych.

Posiada ponad 10-letnie doświadczenie w edukacji formalnej, prowadząc szkolenia i mentoring w zakresie:

- minimalizacji kosztów i maksymalizacji zysków,
- optymalizacji zarządzania czasem w sprzedaży,

- budowania relacji z klientem i skutecznej komunikacji handlowej.  
Jego podejście łączy wiedzę ekonomiczną z praktyką biznesową, co pozwala uczestnikom szkolenia zdobywać konkretne narzędzia i wdrażać je w codziennej pracy.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają po zajęciach materiały (skrypt) ze szkolenia w PDF.

W przypadku szkoleń dofinansowanych z Funduszy Europejskich, warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, udzielającego dofinansowania.

### Warunki uczestnictwa

Usługa szkoleniowa podzielona jest na godziny dydaktyczne (1 godzina dydaktyczna = 45 minut).

W cenie kursu jest zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy podmiot szkolący korzysta z zwolnienia podmiotowego na podstawie art. 43 ust.1 lub przepisów wydanych na podstawie art. 82 ust. 3 lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

\*Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalenia efektów uczenia się.

### Informacje dodatkowe

Poziom wiedzy i umiejętności zdobytych na szkoleniu weryfikowane będą na podstawie przeprowadzonego egzaminu wewnętrznego potwierdzającego kompetencje uczestników, otrzyma on zaświadczenie o zakończeniu udziału w usłudze wydane zgodnie wymogami opisanymi w §13 ust. 1 pkt.1 Rozp. MRiF z dnia 29 sierpnia 2017r. w spr. rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe.

## Adres

ul. Warszawska 79/11  
15-201 Białystok  
woj. podlaskie

Szkolenie odbędzie się w siedzibie firmy: DEFENSE SECURITY Agencja Ochrony Osób i Mienia, Adres: Warszawska 79 lok. 11, 15-201 Białystok

## Kontakt



**Marcin Frankowski**

**E-mail** [biuro@big-red.eu](mailto:biuro@big-red.eu)

**Telefon** (+48) 728 080 068



