



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA

★★★★★ 4,4 / 5

557 ocen

MISTRZOWSKA OBSŁUGA KLIENTA

Numer usługi 2025/10/12/7829/3073070

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 10.03.2026 do 10.03.2026

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

129,15 PLN brutto/h

105,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Szkolenie Mistrzowska obsługa klienta adresujemy do:

- Pracowników Działów Obsługi Klienta
- Pracowników Działów Handlowych, do których przekazywane są informacje o problemach Klientów
- Pracowników Działów Reklamacji, Serwisu
- Pracowników Działów Kontroli Jakości
- Pracowników Działów Produkcji, Technologów, odpowiedzialnych za końcową jakość produktów oraz wszystkich osób zajmujących się problematyką reklamacji w przedsiębiorstwie

Minimalna liczba uczestników

10

Maksymalna liczba uczestników

18

Data zakończenia rekrutacji

09-03-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

8

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

Usługa przygotowuje do poszerzenia kompetencji związanych z rozwiązywaniem problemów w kontakcie z klientami

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik omawia metody obsługi klienta	- omawia style zachowania trudnych klientów i sposoby radzenia sobie z nimi - omawia zasady etykiety w kontakcie bezpośrednim oraz mailowym - omawia sposoby używania odpowiednich słów i zwrotów gdy klient jest zdenerwowany, arogancki, irytujący - omawia techniki asertywności	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik omawia style rozmowy z klientami	- omawia sposoby prowadzenia rozmów z klientami - omawia stosowanie zwrotów budujących relacje z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 przeznaczone jest dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem

Usługa online w czasie rzeczywistym, realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej, bez podziału na grupy.

Uczestnik powinien posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu, wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi i trwają 15 minut.

WALIDACJA - test przeprowadzony pod koniec szkolenia.

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsluga-klienta-reklamacje/profesjonalna-obsluga-klienta?date=79626>

Ludzie są różni ...ale ich zachowania bardzo podobne.

Zrozumieć klienta – z jakimi typami klientów masz do czynienia? Typy klientów DISC – koncepcja oparta na typach osobowości Junga.

Jak prowadzić rozmowę z każdym z nich?

- **Wykorzystanie typologii osobowości DISC do budowania długofalowych relacji z klientami.**
- Jakim stylem jestem jako Pracownik Obsługi Klienta?
- Kluczowe potencjały wynikające z danego stylu.
- Jak porozumiewać się z klientami o różnorodnych stylach DISC?
- Jakie wartości dla klienta wnoszą osobowości: czerwona, żółta, zielona i niebieska?
- Dlaczego znajomość osobowości ma tak wielkie znaczenie dla efektywnej komunikacji z klientem?
- Kluczowe bariery i lęki w pracy z klientami z poszczególnych stylów.
- Słowa klucze w komunikacji z klientami o poszczególnych stylach.

W tym module wypełnisz kwestionariusz interpersonalny i poznasz własny styl zachowania, charakterystykę stylów osobowości DISC oraz klucze do porozumiewania się z klientami o poszczególnych stylach.

Trudne sytuacje, obiekcje i wątpliwości. Błyskawiczne recepty w trudnych sytuacjach związanych z obsługą klienta.

- Dlaczego mamy „wymagających Klientów” i „trudne sytuacje” w obsłudze klienta? Wyzwania i trudności w obsłudze klienta – jak sobie z nimi poradzić i czego unikać?
- Wejść w buty Klienta – potrzeby Klienta na pierwszym miejscu – pytaj, podsumuj, pomagaj w znalezieniu rozwiązania.
- Sztuka zadawania pytań, czyli kto pyta ten prowadzi rozmowę. Jak zadawać precyzyjne i właściwe pytania?
- Jak udzielać właściwych odpowiedzi na pytania?
- Jak parafrazować wypowiedzi klienta?
- Główne „grzechy” w stosunku do klienta, czyli czego mówić i robić nie wolno.
- Presja i manipulacja – jak ją rozpoznać?
- Presja i manipulacja – metody radzenia sobie z nimi

W tym module poznasz zwroty, których w obsłudze używać nie wolno. Wypracujesz słowa klucze, które otworzą serca klientów.

Jak utrzymać wysoki standard rozmowy w trudnej sytuacji? Złote zasady obsługi klienta.

- W jaki sposób kontrolować rozmowę z klientem (zachować spokój, udzielać rzeczowych zwięzłych informacji).
- Scenariusz profesjonalnej rozmowy, adekwatnie do rodzaju sytuacji:
- Skarga
- Reklamacja
- Nieporozumienie
- Wątpliwość
- Wada

Gorące krzesła – trudne sytuacje z klientami

- Klient, który atakuje, nie chce ustąpić ze swojego stanowiska, ma swój scenariusz i za nic nie słucha argumentów drugiej strony
- Klient obwiniający, oskarżający firmę, obsługę „To Wasza wina”
- Klient roszczeniowy, żądającym „tu i teraz”
- Klient arogancki i krzyczący
- Klient, który „wie lepiej”
- Klient bezradny, próbującym wzbudzić poczucie winy w obsłudze „i co ja też pocznę”

W tym module przećwiczysz trudne sytuacje z Klientem na podstawie przykładów i doświadczeń Uczestników.

Jaka akcja, taka reakcja? – rozwiązywanie konfliktów – techniki postępowania w trudnych sytuacjach

- Metody radzenia sobie w sytuacji konfliktowej z klientem.
- Czym jest zachowanie asertywne, a kiedy przekraczamy granice?
- Odmowa
- Stawianie granic
- Reagowanie na atak i krytykę
- Umiejętność proszenia, przeproszania i dziękowania
- Umiejętność przekazywania informacji zwrotnej
- Kiedy negatywne emocje się pojawiają w obsłudze?
- Co robić, gdy „dopada” nas stres?

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- część I- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	10-03-2026	08:30	10:00	01:30
2 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- przerwa	Trener Effectu	10-03-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- część II- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	10-03-2026	10:15	11:45	01:30
4 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- przerwa	Trener Effectu	10-03-2026	11:45	12:00	00:15
5 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- część III- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	10-03-2026	12:00	13:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- przerwa	Trener Effectu	10-03-2026	13:30	13:45	00:15
7 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- część IV- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	10-03-2026	13:45	14:45	01:00
8 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- WALIDACJA-test	-	10-03-2026	14:45	15:00	00:15

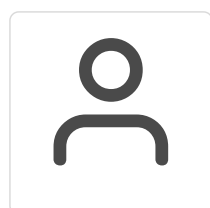
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 033,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	129,15 PLN
Koszt osobogodziny netto	105,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener Effectu

Trenerka z jedenastoletnim doświadczeniem w pracy warsztatowej, coach, certyfikowana konsultantka DISC D3. Od 12 lat wspiera firmy w obszarze doskonalenia jakości obsługi klienta oraz sprzedaży. Szczególną specjalizacją jest zarządzanie działem sprzedaży oraz budowanie zespołów sprzedażowych i obsługi klienta. Trenerka jest kilkunastoletnim praktykiem sprzedaży i obsługi klienta, dzięki czemu łączy wiedzę merytoryczną z bogatym doświadczeniem zawodowym. Autorka doskonałego narzędzia wspierającego menedżerów – pierwszej w Polsce mobilnej aplikacji – PORADNIK MŁODEGO MENEDŻERA, zawierającej schematy postępowania w codziennych

sytuacjach menedżerskich.

Specjalizuje się w temacie odporności psychicznej, jest licencjonowanym konsultantem MTQ48.

Autorka artykułów z obszaru rozwoju kompetencji miękkich w biznesie.

Prowadzi szkolenia i warsztaty dla kadry zarządzającej w obszarach związanych z rozwojem takich kompetencji jak: zarządzanie zespołem, zarządzanie zmianą, motywowanie oraz zwiększanie efektywności osobistej, odporność psychiczna.

Specjalizacja koncentruje się wokół kompetencji menedżerskich, wsparcia menedżerów w pełnieniu ich roli oraz realizacji celów. Pracuje w oparciu o nowoczesne gry szkoleniowe. W pracy z menedżerami aktywnie wykorzystuje metody coachingowe.

W swojej roli trenerskiej, podczas pracy z grupami kieruje się praktyczną wiedzą zdobytą w czasie pracy w międzynarodowych korporacjach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały - Pliki dokumentów przygotowanych w formacie PDF

Autorska prezentacja Wykładowcy w formie PDF, kwestionariusz stylu interpersonalnego, niezapominajka - technika balonika w obsłudze trudnego Klienta, charakterystyka DISC - Typologia Klienta.

Informacje dodatkowe

Podana liczba godzin usługi dotyczy godzin lekcyjnych.

Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Organizujemy **szkolenia zamknięte**, prowadzone przez ekspertów, praktyków w danej branży. Koncentrujemy się na potrzebach dobrze zdefiniowanych. Dostarczamy rozwiązania dostosowane zarówno do oczekiwań Uczestników, ich sposobu pracy, jak i specyfiki Firmy, jej kultury organizacyjnej oraz wyznaczonych celów. Skorzystaj z naszego Katalogu autorskich programów albo wspólnie wypracujmy nową **ofertę szkoleniową** uwzględniającą rzeczywiste potrzeby Twojej firmy.

Zapytaj o szkolenie zamknięte.

Istnieje możliwość uzyskania dofinansowania na szkolenie.

Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Logowanie przez kliknięcie w link, który uczestnik otrzymuje drogą mailową, przed rozpoczęciem usługi (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

Wymagania techniczne: komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek., kamera, mikrofon-wbudowane lub wejście USB, słuchawki (opcjonalnie)

Wymagania sprzętowe - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689