



## MISTRZOWSKA OBSŁUGA KLIENTA - szkolenie

Numer usługi 2025/10/12/7829/3073073

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

129,15 PLN brutto/h

105,00 PLN netto/h

OŚRODEK SZKOLEŃ

I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA

JAROSZ-OPOLKA

★★★★☆ 4,4 / 5

593 oceny

📄 Usługa szkoleniowa

📄 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 02.07.2026 do 02.07.2026

## 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

01-07-2026

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 samodzielnego prowadzenia trudnych rozmów z klientami i obsługi klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik omawia metody obsługi klienta	- określa style zachowania trudnych klientów i sposoby radzenia sobie z nimi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- wymienia zasady etykiety w kontakcie bezpośrednim oraz mailowym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- objaśnia sposoby używania odpowiednich słów i zwrotów gdy klient jest zdenerwowany, arogancki, irytujący	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik omawia style rozmowy z klientami	- charakteryzuje techniki asertywności	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- definiuje sposoby prowadzenia rozmów z klientami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- omawia stosowanie zwrotów budujących relacje z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje korzyści wynikające ze skutecznej obsługi klientami	- budowanie długotrwałych relacji z klientami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- kreowanie wizerunku firmy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- wpływ na przebieg rozmów w trudnych sytuacjach z klientami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

**Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?**

TAK

**Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają 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 ale są uwzględnione w "Harmonogramie usługi" i trwają 15 minut.

Zajęcia teoretyczne 3,5 godzin zegarowych, praktyczne (ćwiczenia) 2,5 godzin zegarowych.

**WALIDACJA - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie, przeprowadzony pod koniec szkolenia.**

Przerwy i walidacja są integralną częścią usługi rozwojowej.

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsługa-klienta-reklamacje/profesjonalna-obsługa-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 kluczowe 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?
- Wejdź 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 kluczowe, 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 związanych 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 pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Mistrzowska obsługa klienta- część I- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	02-07-2026	08:30	10:00	01:30
<b>2 z 8</b> Mistrzowska obsługa klienta- przerwa	Trener Effectu	02-07-2026	10:00	10:15	00:15

---

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- część II- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	02-07-2026	10:15	11:45	01:30
4 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- przerwa	Trener Effectu	02-07-2026	11:45	12:00	00:15
5 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- część III- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	02-07-2026	12:00	13:30	01:30
6 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- przerwa	Trener Effectu	02-07-2026	13:30	13:45	00:15
7 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- część IV- wykład+ćwiczenia	Trener Effectu	02-07-2026	13:45	14:45	01:00
8 z 8 Mistrzowska obsługa klienta- WALIDACJA-test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	-	02-07-2026	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.

Posiada doświadczenie zdobyte co najmniej 5 lat przed opublikowaniem karty w Bazie Usług Rozwojowych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały - Pliki dokumentów przygotowanych w formacie PDF

### Informacje dodatkowe

Godziny zajęć w harmonogramie podawane są jako godziny zegarowe. **Liczba godzin w programie podawana jest w godzinach dydaktycznych.**

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

Zwolnienie z podatku VAT zgodnie z § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień/ Dz. U. z 2013r. poz. 1722 z późn. zm.

Zwolnienie dotyczy tylko w przypadku dofinansowania w min. 70%

**W przypadku braku dofinansowania lub dofinansowania poniżej 70%, do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT**

Uczestnik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, na utrwalanie jego wizerunku w trakcie realizacji usługi w postaci robienia screenów, aby udokumentować jego udział w usłudze - warunek konieczny do rozliczenia usługi

## 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](mailto:effect@effect.edu.pl)

**Telefon** (+48) 662 297 689