



PLATFORMA
DOSKONALENIA
BIZNESU SP. Z O.O.
★★★★★ 4,9 / 5
740 ocen

Szkolenie: Specjalista ds. obsługi klienta.

Numer usługi 2025/10/15/14629/3080390

📍 Olsztyn / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 30 h
📅 09.01.2026 do 11.01.2026

5 000,00 PLN brutto
5 000,00 PLN netto
166,67 PLN brutto/h
166,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Osoby dorosłe, z wyłączeniem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które chcą z własnej inicjatywy podnieść swoje kompetencje/kwalifikacje i spełniają jedno z poniższych kryteriów: a) mieszkają na terenie woj. warmińsko-mazurskiego (w rozumieniu Kodeksu Cywilnego), b) są zatrudnione na terenie woj. warmińsko-mazurskiego, c) pobierają naukę na terenie woj. warmińsko-mazurskiego.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	08-01-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	30
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 szkoleniowa przygotowuje uczestnika do samodzielnego i profesjonalnego prowadzenia kontaktów z klientem, z uwzględnieniem zasad skutecznej komunikacji, asertywności oraz zarządzania emocjami w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia znaczenie profesjonalnej komunikacji i wizerunku pracownika.	wyjaśnia znaczenie pierwszego kontaktu i wpływ wizerunku na relacje z klientem,	Test teoretyczny
	wymienia zasady etyki zawodowej podczas reprezentowania urzędu lub instytucji,	Test teoretyczny
	opisuje zasady doboru tonu i stylu komunikacji do sytuacji zawodowej.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje zasady i techniki skutecznej komunikacji interpersonalnej.	definiuje pojęcie aktywnego słuchania i wyjaśnia jego znaczenie w relacjach zawodowych,	Test teoretyczny
	charakteryzuje znaczenie mowy ciała i tonu głosu w procesie komunikacji,	Test teoretyczny
	wyjaśnia mechanizmy powstawania i sposoby eliminowania barier komunikacyjnych.	Test teoretyczny
Uczestnik określa zasady profesjonalnej obsługi klienta i budowania relacji.	opisuje typy klientów oraz sposoby dostosowania komunikacji do ich potrzeb,	Test teoretyczny
	wyjaśnia istotę i zastosowanie języka korzyści w relacjach zawodowych,	Test teoretyczny
	wymienia zasady prowadzenia rozmów telefonicznych, komunikacji pisemnej i netykiety.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje mechanizmy konfliktów i zasady asertywnej komunikacji.	wyjaśnia źródła konfliktów w relacjach zawodowych oraz sposoby ich rozwiązywania,	Test teoretyczny
	określa zasady asertywności i potrafi rozróżnić postawy asertywne, agresywne i uległe,	Test teoretyczny
	charakteryzuje techniki regulowania emocji i utrzymywania spokoju w sytuacjach trudnych.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik opisuje sposób organizacji pracy i rozwoju kompetencji komunikacyjnych.	wyjaśnia zasady planowania i priorytetyzowania zadań w kontekście obsługi klienta,	Test teoretyczny
	opisuje techniki efektywnego zarządzania czasem i sposoby zachowania równowagi między jakością obsługi a wydajnością,	Test teoretyczny
	wyjaśnia znaczenie rozwoju osobistego, informacji zwrotnej i samodoskonalenia w obszarze komunikacji zawodowej.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa Podmiotu certyfikującego	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

Usługa trwa 30 godz/dyd, w tym 23 godz/dyd teoria+ 6 godz/dyd praktyka + 1 godz/dyd egzamin

PROGRAM SZKOLENIA

I. Rola pracownika ds. obsługi klienta w organizacji 3 godz/dyd

- znaczenie pierwszego kontaktu i wizerunku pracownika
- reprezentacja urzędu/institucji zgodnie z zasadami etyki zawodowej
- budowanie pozytywnej relacji

II. Skuteczna komunikacja werbalna i pozawerbalna 4 godz/dyd

- zasady aktywnego słuchania i zadawania pytań
- znaczenie mowy ciała i tonu głosu
- bariery komunikacyjne

III. Komunikacja w różnych kanałach kontaktu (bezpośrednia, telefoniczna, mailowa) 3 godz/dyd

- rozmowy telefoniczne zgodnie z zasadami profesjonalizmu
- zasady netykiety i komunikacji pisemnej
- ton i styl komunikacji

IV. Typologia klientów i język korzyści 4 godz/dyd

- typy klientów i ich charakterystyka
- techniki stosowania języka korzyści

V. Trudne sytuacje i rozwiązywanie konfliktów 4 godz/dyd

- źródła konfliktów w relacjach zawodowych
- asertywność w sytuacjach napięcia
- poszukiwanie i stosowanie rozwiązań korzystnych dla obu stron

VI. Radzenie sobie ze stresem i zarządzanie emocjami 2 godz/dyd

- rozpoznawanie własnych emocji i ich regulacja
- techniki obniżania napięcia emocjonalnego

VII. Zarządzanie sobą w czasie i organizacja pracy 3 godz/dyd

- planowanie i priorytetyzowanie zadania
- zasady efektywnego zarządzania czasem
- równowaga między jakością obsługi a wydajnością

VIII. Trening z asertywności 4 godz/dyd

- asertywne odmowy w zależności od różnych trudnych sytuacji
- postawy asertywne, agresywne i uległe
- sposoby dostosowania stylów komunikacji w zależności od postawy

IX. Podsumowanie i egzamin końcowy 1+1 godz/dyd

- utrwalanie wiedzy z zakresu komunikacji, obsługi i radzenia sobie z emocjami
- zastosowanie umiejętności w praktycznych zadaniach
- informacje zwrotne dotyczącą rozwoju

Egzamin

Metody prowadzenia szkolenia: mini-wykład, dyskusja moderowana, ćwiczenia autoprezentacji, warsztat komunikacyjny, ćwiczenia w parach, analiza wideo, scenki i symulacje rozmów, analiza korespondencji mailowej, burza mózgów, trening antystresowy, ćwiczenia oddechowe, refleksja indywidualna.

Szkolenie kończy się uzyskaniem

Certyfikatu ICVC/POK 20011.11 Pracownik ds. Obsługi Klienta- który potwierdza wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne osób pracujących w działach operacyjnych, administracyjnych, handlowych, jako wsparcie sprzedaży, w back office.

Certyfikat ICVC/POK 20011.11 jest wydawany osobom, które zdały Egzamin ICVC weryfikujący ich kwalifikacje do wykonywania zawodu Pracownik ds. Obsługi Klienta,

Koszt egzaminu zawarty jest w cenie szkolenia. Po szkoleniu Uczestnik otrzymuje również Zaświadczenie u ukończeniu usługi rozwojowej wraz z suplementem zawierającym opis efektów uczenia się.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,67 PLN
W tym koszt walidacji brutto	85,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	85,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	85,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	85,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Wlazło

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu zarządzania przedsiębiorstwem, zarządzania zasobami ludzkimi, sprzedaży, komunikacji społecznej, negocjacji, tworzenia i wdrażania strategii, wyznaczania celów, kompetencji menadżerskich. Koordynuje, wdraża procesy inwestycyjne. Jest doświadczonym Regionalnym Managerem Sprzedaży FMCG, B2C, posiadającym ponad 20 lat doświadczenia zawodowego w branży sprzedażowej. Doświadczenie i wiedza merytoryczna w sektorze handlowym wynikają z pracy w różnych organizacjach. Przez wiele lat pracowała w PKNORLEN S.A. jako Koordynator ds. Kontroli Jakości i Standardów w Obszarze Sprzedaży Detalicznej, pełniła funkcję Regionalnego Kierownika Sprzedaży w BP Europa SE, gdzie zarządzała 11 stacjami paliw i 100 pracownikami. W Gzella Net sp. z o.o. Grupa Sokołów przez 8 lat pełniła rolę Regionalnego Kierownika Sprzedaży ds. sklepów firmowych, odpowiedzialnego za rekrutację i szkolenie ponad 250 pracowników oraz 82 kierowników. W okresie ostatnich 2 lat przeprowadziła kilkanaście szkoleń z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi. Doświadczenie zawodowe zdobyte w okresie nie wcześniej niż 5 lat przed publikacją usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają skrypt szkoleniowy z miejscem na notatki + długopis.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w szkoleniach jest założenie przez Uczestnika konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz spełnienie warunków, które są przedstawione przez danego Operatora, do którego składane są dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

Informacje dodatkowe

Warunkiem ukończenia szkolenia (a zarazem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu) jest frekwencja na poziomie minimum 80%, oraz uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji (oceny dokonuje niezależna osoba przeprowadzająca walidację).

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Adres

al. Aleja Warszawska 39
10-081 Olsztyn
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

- Wi-fi

Kontakt



Wojciech Wakieć

E-mail wojtekwakiec@gmail.com

Telefon (+48) 666 610 564