



## Profesjonalna obsługa klienta i budowanie pozytywnych relacji

Numer usługi 2025/10/15/193341/3081093

1 200,00 PLN brutto  
975,61 PLN netto  
133,33 PLN brutto/h  
108,40 PLN netto/h

CONCEPCION  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Bydgoszcz / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 9 h  
📅 16.03.2026 do 16.03.2026

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Sprzedaż                                                                                                                                                                                           |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Pracownicy działów obsługi klienta,<br>Pracownicy recepcji i sekretariatów,<br>Pracownicy administracji i biur obsługi,<br>Sprzedawcy i przedstawiciele handlowi,<br>Osoby rozpoczynające pracę z klientem. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 1                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 10                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 27-02-2026                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 9                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych                                                                                            |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności skutecznej i profesjonalnej obsługi klienta – zarówno w kontakcie bezpośrednim, jak i telefonicznym czy online. Szkolenie rozwija kompetencje komunikacyjne, empatię, umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i budowania pozytywnego wizerunku firmy.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Kryteria weryfikacji                                                                                                                            | Metoda walidacji   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <p>Po ukończeniu szkolenia uczestnik:</p> <p>rozumie znaczenie jakości obsługi klienta w budowaniu wizerunku firmy,</p> <p>zna zasady profesjonalnej komunikacji z klientem,</p> <p>potrafi prowadzić rozmowy w sposób uprzejmy, rzeczowy i efektywny,</p> <p>stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami,</p> <p>umie budować relacje oparte na zaufaniu i szacunku,</p> <p>wie, jak dbać o pozytywne doświadczenia klienta (customer experience).</p> | <p>obserwacja podczas ćwiczeń praktycznych,</p> <p>udział w scenkach i symulacjach,</p> <p>analiza przypadków,</p> <p>test wiedzy końcowej.</p> | <p>Prezentacja</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

| Blok tematyczny                                   | Zakres tematyczny                                                          | Efekty uczenia się                                    |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1. Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta | Rola obsługi klienta w organizacji, wpływ na wizerunek firmy               | Uczestnik rozumie znaczenie jakości obsługi           |
| 2. Standardy i zasady obsługi klienta             | Powitania, etykieta, pierwsze wrażenie, komunikacja werbalna i niewerbalna | Uczestnik zna i stosuje zasady profesjonalnej obsługi |
| 3. Efektywna komunikacja z klientem               | Aktywne słuchanie, zadawanie pytań, budowanie relacji                      | Uczestnik potrafi komunikować się efektywnie          |
| 4. Trudne sytuacje i reklamacje                   | Typy trudnych klientów, radzenie sobie z emocjami, techniki deeskalacji    | Uczestnik potrafi rozwiązywać konflikty z klientami   |
| 5. Customer Experience i lojalność klienta        | Budowanie pozytywnych doświadczeń, postawa prokliencka                     | Uczestnik potrafi kształtować relacje z klientem      |

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

| Przedmiot / temat zajęć                                         | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 5</div> Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta | MONIKA BYLICKA | 16-03-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <div>2 z 5</div> Standardy i zasady obsługi klienta             | MONIKA BYLICKA | 16-03-2026            | 10:30               | 12:00               | 01:30         |
| <div>3 z 5</div> Efektywna komunikacja z klientem               | MONIKA BYLICKA | 16-03-2026            | 12:15               | 13:45               | 01:30         |
| <div>4 z 5</div> Trudne sytuacje i reklamacje                   | MONIKA BYLICKA | 16-03-2026            | 14:00               | 15:30               | 01:30         |
| <div>5 z 5</div> Customer Experience i lojalność klienta        | MONIKA BYLICKA | 16-03-2026            | 15:45               | 17:00               | 01:15         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 200,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 975,61 PLN   |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 133,33 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 108,40 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### MONIKA BYLICKA

Pasjonatka rozwoju i budowania partnerskich relacji. Posiada niezwykłą samodyscyplinę i upór w rozwijaniu stabilnych biznesów. Cierpliwa i konsekwentna. Wychodzi poza schematy standardowych rozwiązań i ciągle poszerza horyzonty dążąc do realizacji wizjonerskich planów. Podchodzi do procesu rozwoju firm kompleksowo i merytorycznie, bardzo liczą się dla niej relacje i synergia w poszukiwaniu najlepszych rozwiązań. „Lubię wspierać innych w biznesie i patrzeć jak ich firmy rozwijają się i wzrastają. Kiedy moje koncepcje biznesowe i doradztwo zaczęły procentować sukcesami przyjaciół i znajomych, założyłam działalność, która wychodzi poza dotychczasowe schematy działania firm księgowych i konsultingowych.

Lubię obserwować sukcesy ludzi, którzy naprawdę chcą, są zaangażowani i głodni rozwoju, pokonują problemy i pragną budować. Przejście przez wszystkie szczeble kariery i praca w korporacjach były niezwykle wartościową lekcją dyscypliny i samozaparcia. Dopiero mając takie doświadczenie i wiedzę mogę skutecznie doradzać moim klientom”.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja powerpoint, celem utrwalenia informacji przekazanych w trakcie szkolenia, przesłana będzie drogą mailową.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy.

# Adres

ul. Józefa Ignacego Kraszewskiego 1  
85-240 Bydgoszcz  
woj. kujawsko-pomorskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Monika Bylicka**

**E-mail** [m.witkowska@concepcion.pl](mailto:m.witkowska@concepcion.pl)

**Telefon** (+48) 608 546 400