







Szkolenie z zakresu obsługa klienta w organizacji wydarzeń sportowych – profesjonalne standardy i praktyka działania

Numer usługi 2025/10/19/193393/3089298

IVETTA ROCZEK
TECHTURKA

Brak ocen dla tego dostawcy

-  Usługa szkoleniowa
-  zdalna w czasie rzeczywistym
-  08:00 h
-  06.10.2026 do 06.10.2026

1 400,00 PLN brutto
1 400,00 PLN netto
175,00 PLN brutto/h
175,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pracowników OSiR-ów, MOSiR-ów, centrów sportowych i rekreacyjnych odpowiedzialnych za kontakt z klientem, - pracowników działów obsługi, recepcji, informacji i rezerwacji, - osób zaangażowanych w organizację wydarzeń sportowych i rekreacyjnych, - animatorów sportu, instruktorów i koordynatorów eventów lokalnych.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	01-10-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkowania”

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi klienta oraz planowania i realizacji wydarzeń sportowo-rekreacyjnych. Łączy zagadnienia komunikacji interpersonalnej, organizacji eventów i zarządzania relacjami z uczestnikami, partnerami i sponsorami, rozwijając kompetencje zawodowe i społeczne niezbędne w sektorze usług sportowo-rekreacyjnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi klienta w instytucjach sportowo-rekreacyjnych	Kursant rozpoznaje kluczowe elementy jakości obsługi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Kursant samodzielnie opisuje standardy zachowań obsługowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik samodzielnie planuje i organizuje wydarzenia sportowo-rekreacyjne	Kursant wymienia i opisuje poszczególne etapy planowania eventu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Kursant wskazuje główne zadania i role zespołu organizacyjnego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna techniki skutecznej komunikacji interpersonalnej oraz budowania relacji z klientami, partnerami i sponsorami.	Kursant samodzielnie opisuje style komunikacji i dobrać właściwy do sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Kursant wskazuje przykłady dobrych praktyk komunikacyjnych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi reagować na sytuacje trudne i rozwiązywać konflikt	Kursant Identyfikuje źródło i przyczynę konfliktu – potrafi nazwać problem, określić interesy stron oraz rozróżnić fakty od emocji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Kursant wymienia techniki komunikacji wspierające rozwiązanie konfliktu – używa aktywnego słuchania, parafrazy, komunikatu „ja”, zachowuje spokojny ton wypowiedzi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik rozumie znaczenie jakości obsługi klienta dla wizerunku OSiR-u i wydarzenia</p>	<p>Kursant samodzielnie wyjaśnia zależność między jakością obsługi a wizerunkiem instytucji – potrafi wskazać, jak sposób obsługi wpływa na postrzeganie OSiR-u i ocenę wydarzenia przez uczestników.</p> <p>Kursant wykazuje świadomość roli własnych zachowań – potrafi ocenić, jak jego indywidualna postawa wpływa na wizerunek całej instytucji i wydarzenia</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</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

Szkolenie skierowane jest do:

- pracowników OSiR-ów, MOSiR-ów, centrów sportowych i rekreacyjnych odpowiedzialnych za kontakt z klientem,
- pracowników działów obsługi, recepcji, informacji i rezerwacji,
- osób zaangażowanych w organizację wydarzeń sportowych i rekreacyjnych,
- animatorów sportu, instruktorów i koordynatorów eventów lokalnych.

Szkolenie prowadzone jest w formule on-line w czasie rzeczywistym, każdy uczestnik zobowiązany jest posiadać własny komputer (szczegółowe wymagania podane w wymaganiach)

Zajęcia teoretyczne z przykładami "case study".

Sposób weryfikacji wiedzy i umiejętności uczestników:

Szkolenie zostanie zakończone **testem walidacyjnym** przeprowadzonym w formule **on-line**. Test będzie miał charakter **automatyczny**, a wynik zostanie **wygenerowany elektronicznie po jego zakończeniu**.

Za **pozytywne zaliczenie szkolenia** uznaje się uzyskanie wyniku **powyżej 80% poprawnych odpowiedzi**.

Uczestnicy, którzy osiągną wynik **powyżej 80%**, otrzymają **certyfikat ukończenia kursu** potwierdzający nabycie wiedzy i umiejętności w zakresie objętym programem szkolenia.

Szkolenie trwa 8 h, dodatkowo 2 przerwy po 15 min

Moduł 1. Standardy obsługi klienta w obiektach sportowych

- Zasady pierwszego kontaktu i komunikacji z klientem.
- Profesjonalna postawa pracownika OSiR-u.
- Tworzenie pozytywnych doświadczeń klienta (customer experience).

Moduł 2. Komunikacja interpersonalna i trudne sytuacje

- Techniki aktywnego słuchania i empatii.
- Radzenie sobie z emocjami klienta i własnymi reakcjami.
- Symulacje rozmów z klientami w trudnych sytuacjach.

Moduł 3. Procedury i organizacja obsługi

- Proces rezerwacji, zgłoszeń i informacji w OSiR-ach.
- Zarządzanie ruchem uczestników i informacją na obiekcie.
- Standardy obsługi w biurze zawodów, recepcji i kasie.

Moduł 4. Organizacja eventów sportowo-rekreacyjnych

- Etapy przygotowania wydarzenia – od pomysłu do realizacji.
- Planowanie harmonogramu i podział zadań.
- Współpraca z partnerami i sponsorami.

Moduł 5. Bezpieczeństwo i logistyka wydarzeń

- Podstawowe wymogi bezpieczeństwa uczestników.
- Komunikacja i koordynacja podczas wydarzenia.
- Checklista dla organizatorów – co sprawdzić przed i po ewencie.

Moduł 6. Wizerunek i promocja wydarzenia

- Budowanie pozytywnego wizerunku organizatora.
- Komunikacja z uczestnikami po wydarzeniu.
- Analiza sukcesu eventu i wnioski na przyszłość

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 6

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Moduł 1. Standardy obsługi klienta w obiektach sportowych	-	06-10-2026	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 6 Moduł 2. Komunikacja interpersonalna i trudne sytuacje	-	06-10-2026	10:00	11:30	01:30
3 z 6 Moduł 3. Procedury i organizacja obsługi	-	06-10-2026	11:45	13:00	01:15
4 z 6 Moduł 4. Organizacja eventów sportowo-rekreacyjnych	-	06-10-2026	13:00	14:30	01:30
5 z 6 Moduł 5. Bezpieczeństwo i logistyka wydarzeń	-	06-10-2026	14:45	16:00	01:15
6 z 6 Moduł 6. Wizerunek i promocja wydarzenia	-	06-10-2026	16:00	17:30	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Niezbędne materiały szkoleniowe zostaną udostępnione uczestników.

Warunki uczestnictwa

Wymagania w zakresie uczestnictwa to:

- Ukończona szkoła średnia.
- Podczas szkolenia proszę posiadać telefon komórkowy oraz komputer mobilny (laptop)
- Obsługa komputera

Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku zg z regulaminem uczestnictwa.

Informacje dodatkowe

1. Szkolenie realizowane jest w ramach usługi rozwojowej. W przypadku udziału w szkoleniu finansowanym ze środków unijnych, uczestnik zobowiązany jest do:

- rejestracji w Bazie Usług Rozwojowych (BUR),
- spełnienia wymogów operatora finansującego usługę,
- obecności na wszystkich panelach - 100% modułów.

2. Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983).

3. Istnieje możliwość przygotowania szkolenia indywidualnego pod potrzeby uczestnika jesteśmy elastyczni w zakresie doboru tematyki oraz dogodnego terminu.

Warunki techniczne

MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE:

- Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy); - 2GB pamięci RAM

(zalecane 4GB)

- System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja) - Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)

- Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości

HD) - kamera, mikrofon oraz głośniki lub słuchawki - wbudowane lub zewnętrzne

Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom drogą mailową najpóźniej w przeddzień rozpoczęcia szkolenia. Dane dostępne do usługi zostaną opublikowane w karcie usługi nie później niż w przeddzień rozpoczęcia szkolenia.

Kontakt



IVETTA ROCZEK

E-mail techturka@techturka.com.pl

Telefon (+48) 668 128 122