



KRAJOWE
CENTRUM
EDUKACYJNE
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie z obsługi klienta

Numer usługi 2025/10/23/135129/3100772

📍 zdalna
🏢 Usługa szkoleniowa
🕒 8 h
📅 01.11.2025 do 27.10.2026

999,00 PLN brutto
999,00 PLN netto
124,88 PLN brutto/h
124,88 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Kurs skierowany jest do pracowników działów obsługi klienta, menedżerów i wszystkich osób, które chcą poprawić swoje umiejętności w zakresie komunikacji z klientem. Kurs jest dostępny zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych (firmy kupujące dostęp dla swoich pracowników). Nie wymaga wcześniejszego przygotowania. https://kursyszkolenia.online/szkolenie-z-obslugi-klienta/
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	1000
Forma prowadzenia usługi	zdalna
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

Celem Szkolenia z obsługi klienta jest przygotowanie uczestników do efektywnej komunikacji z klientami oraz budowania pozytywnych relacji. Uczestnicy poznają kluczowe techniki obsługi klienta, zasady rozwiązywania konfliktów

oraz sposoby na zwiększenie satysfakcji klientów. Po ukończeniu kursu będą w stanie samodzielnie prowadzić rozmowy z klientami, identyfikować ich potrzeby oraz efektywnie reagować na ich oczekiwania.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje i stosuje techniki obsługi klienta	* Rozpoznaje i charakteryzuje kluczowe zasady obsługi klienta * Wykorzystuje techniki aktywnego słuchania w praktyce * Omawia metody budowania relacji z klientem	Test teoretyczny
Rozwiązuje konflikty z klientami	* Opisuje etapy mediacji i rozwiązywania konfliktów * Wykorzystuje techniki negocjacyjne w praktyce	Test teoretyczny
Ocenia satysfakcję klientów	* Wymienia i wyjaśnia narzędzia do oceny satysfakcji klientów * Analizuje feedback od klientów i wyciąga wnioski	Prezentacja

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 z obsługi klienta to kompleksowy program e-learningowy w modelu self-paced, który pozwala uczestnikom na zdobycie wiedzy i umiejętności w zakresie efektywnej komunikacji z klientem we własnym tempie.

Struktura kursu

Kurs składa się z modułów tematycznych, które obejmują:

- Materiałów wideo wysokiej jakości
- Prezentacje i materiały PDF do pobrania (checklisty, szablony, infografiki)
- Testy sprawdzające
- Zadania praktyczne do wykonania
- Egzamin/test końcowy

Dostęp: bezterminowy - po zakupie kursu uczestnik ma nieograniczony dostęp do wszystkich materiałów.

PROGRAM SZCZEGÓŁOWY

Moduł 1: Wprowadzenie do obsługi klienta

- Znaczenie obsługi klienta w biznesie
- Kluczowe zasady efektywnej komunikacji

Moduł 2: Techniki aktywnego słuchania

- Metody słuchania i zadawania pytań
- Praktyczne ćwiczenia

Moduł 3: Budowanie relacji z klientem

- Techniki nawiązywania i utrzymywania relacji
- Rozpoznawanie potrzeb klienta

Moduł 4: Rozwiązywanie konfliktów

- Etapy mediacji
- Techniki negocjacyjne

Moduł 5: Ocenianie satysfakcji klientów

- Narzędzia do oceny
- Analiza feedbacku

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	999,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	999,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	124,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	124,88 PLN

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe

Materiały dostępne w ramach kursu

Uczestnicy mają dostęp do:

- **Materiałów video:** wysokiej jakości nagrania z ekspertem, łącznie 15 godzin treści
- **Materiałów do pobrania:** ekskluzywnych materiałów PDF, w tym:
 - Checklisty do zastosowania w pracy
 - Szablony dokumentów
 - Infografiki i podsumowania

Dostęp do materiałów: bezterminowy - materiały dostępne 24/7 na platformie e-learningowej przez cały czas po zakupie kursu.

Warunki uczestnictwa

Warunki uczestnictwa

Wymagania formalne

Warunkiem skorzystania z usługi jest:

- Zakup kursu
- Rejestracja konta na platformie e-learningowej KCE

Wymagana aktywność

Model self-paced nie wymaga obecności o określonych godzinach ani frekwencji. Uczestnik:

- Może realizować kurs we własnym tempie
- Ma bezterminowy dostęp do wszystkich materiałów
- Może wielokrotnie wracać do lekcji
- Zdaje egzamin końcowy w dowolnym momencie po przejściu kursu

Warunki uzyskania certyfikatów

Aby uzyskać Zaświadczenie MEN oraz Certyfikat KCE, uczestnik musi:

1. Przejść wszystkie moduły kursu
2. Zdać egzamin/test końcowy z wynikiem minimum 60%
3. Wypełnić formularz zamówienia certyfikatów

Certyfikaty w wersji elektronicznej wysyłane są na adres e-mail w ciągu 3 dni roboczych.

Warunki techniczne

MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE

Kurs prowadzony jest na platformie e-learningowej Krajowego Centrum Edukacyjnego (własna platforma LMS oparta o Learndash, dostępna na domenie organizatora).

Wymagania:

- **Urządzenie:** komputer, laptop, tablet lub smartfon z dostępem do internetu
- **Przeglądarka internetowa:** dowolna aktualna przeglądarka (Chrome, Firefox, Safari, Edge)
- **Połączenie internetowe:** stabilne łącze internetowe

Dostęp do platformy

- Logowanie poprzez indywidualne konto użytkownika
- Dostęp 24/7 z dowolnego miejsca

Kontakt



Pamela Sawicka

E-mail kontakt@kursyszkolenia.online

Telefon (+48) 61 6427 010