



VALORAPRO  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

## Szkolenie z Profesjonalnej Obsługi Klienta w Administracji i Sekretariacie – nowoczesne standardy komunikacji i odpowiedzialności

Numer usługi 2025/10/28/189012/3111583

📍 Zawiercie / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 12.02.2026 do 13.02.2026

4 900,00 PLN brutto

4 900,00 PLN netto

306,25 PLN brutto/h

306,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

### Grupa docelowa usługi

Osoby pracujące lub przygotowujące się do pracy w administracji, sekretariacie, biurze obsługi klienta – zarówno w instytucjach publicznych, jak i firmach prywatnych.

Uczestnik powinien na co dzień mieć kontakt z petentem/klientem lub być przygotowywany do takiej roli.

### Minimalna liczba uczestników

4

### Maksymalna liczba uczestników

8

### Data zakończenia rekrutacji

30-01-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

### 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 jest podniesienie profesjonalizmu w obsłudze klienta poprzez opanowanie nowoczesnych standardów komunikacji, etykiety, zarządzania emocjami oraz odpowiedzialnego rozwiązywania sytuacji trudnych – od pierwszego

kontaktu, przez diagnozę problemu, aż po finalizację lub eskalację. Szkolenie bazuje na realnych scenariuszach pracy sekretariatu/administracji i ma charakter w 100% praktyczny

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                                                                                              | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Metoda walidacji                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Uczestnik wie, jakie są profesjonalne standardy obsługi klienta w administracji; jakie są oczekiwania klienta/petenta; jakie są zasady etykiety, tonu komunikacji i odpowiedzialności urzędowej/firmowej; zna schemat rozmowy od powitania po domknięcie sprawy.                | potrafi wymienić minimum 3 standardy profesjonalnej obsługi klienta w administracji<br>wskazuje minimum 3 najczęstsze oczekiwania lub obawy klienta/petenta<br>poprawnie opisze strukturę rozmowy (powitanie → diagnoza → rozwiązanie → domknięcie)<br>rozpoznaje zasady etykiety, tonu komunikacji i odpowiedzialności formalnej                                                                                                         | Test teoretyczny                     |
| Uczestnik potrafi profesjonalnie rozpocząć kontakt, zadawać pytania precyzujące, panować nad tonem, budować relację z klientem, radzić sobie z trudnymi emocjami petenta, jasno przekazywać informacje i prowadzić rozmowę do końca – z poczuciem zrozumienia i bezpieczeństwa. | poprawnie i profesjonalnie inicjuje rozmowę („dzień dobry”, przedstawienie roli, zaoferowanie pomocy)<br>zadaje minimum 3 pytania precyzujące potrzeby klienta, bez naruszania komfortu rozmówcy<br>zachowuje stabilny, spokojny i profesjonalny ton głosu<br>klarownie i zrozumiale przekazuje informacje / wyjaśnienia<br>prowadzi rozmowę do logicznego zakończenia (rozwiązanie lub przekierowanie / eskalacja)                       | Wywiad swobodny                      |
| Uczestnik świadomie dobiera styl komunikacji do sytuacji i rodzaju klienta, zachowuje spokój w sytuacjach trudnych, buduje profesjonalny wizerunek instytucji/firmy, potrafi odpowiedzialnie reagować i eskalować tylko wtedy, gdy jest to konieczne.                           | dostosowuje styl komunikacji do emocji i typu klienta (np. zdenerwowany / zagubiony / formalny)<br>zachowuje pełną kulturę osobistą, cierpliwość i szacunek w sytuacjach trudnych<br>unika tonu oceniającego lub konfliktowego – dąży do rozwiązania, nie eskalacji konfliktu reprezentuje postawę zgodną z wizerunkiem instytucji/organizacji<br>potrafi rozpoznać moment, w którym należy przekazać sprawę dalej (prawidłowa eskalacja) | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |

## 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

**Panel 1:** Wizerunek i rola administracji / sekretariatu – profesjonalizm i etyka (2h)

**Panel 2:** Pierwszy kontakt z klientem – powitanie, ton, struktura rozmowy (2h)

**Panel 3:** Zadawanie właściwych pytań – diagnoza potrzeb bez utraty zaufania (2h)

**Panel 4:** Uprzejmość i stanowczość – elegancka asertywność w praktyce (2h)

**Panel 5:** Trudne sytuacje – emocje klienta, konflikt, reklamacja, oczekiwanie (2h)

**Panel 6:** Rozwiązywanie problemów i decyzja – finalizacja lub eskalacja (2h)

**Panel 7:** Standard instytucji premium – kultura języka, ton, komunikacja pisemna (2h)

**Panel 8:** Symulacje LIVE – scenariusze rzeczywistych sytuacji, feedback trenerski (2h)

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

| Przedmiot / temat zajęć                                                              | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 10</b> Wizerunek i rola administracji / sekretariatu – profesjonalizm i etyka | Anna Aniszewska | 12-02-2026            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| <b>2 z 10</b> Pierwszy kontakt z klientem – powitanie, ton, struktura rozmowy        | Anna Aniszewska | 12-02-2026            | 12:00               | 14:00               | 02:00         |
| <b>3 z 10</b> Przerwa obiadowa                                                       | Anna Aniszewska | 12-02-2026            | 14:00               | 14:30               | 00:30         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                | Prowadzący          | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>4 z 10</b> Zadawanie właściwych pytań – diagnoza potrzeb bez utraty zaufania        | Anna Aniszewska     | 12-02-2026            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |
| <b>5 z 10</b> Uprzejmość i stanowczość – elegancka asertywność w praktyce              | Anna Aniszewska     | 12-02-2026            | 16:30               | 18:30               | 02:00         |
| <b>6 z 10</b> Trudne sytuacje – emocje klienta, konflikt, reklamacja, oczekiwanie      | RENATA POLAK-GARDAŚ | 13-02-2026            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| <b>7 z 10</b> Rozwiązywanie problemów i decyzja – finalizacja lub eskalacja            | RENATA POLAK-GARDAŚ | 13-02-2026            | 12:00               | 14:00               | 02:00         |
| <b>8 z 10</b> Przerwa obiadowa                                                         | RENATA POLAK-GARDAŚ | 13-02-2026            | 14:00               | 14:30               | 00:30         |
| <b>9 z 10</b> Standard instytucji premium – kultura języka, ton, komunikacja pisemna   | RENATA POLAK-GARDAŚ | 13-02-2026            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |
| <b>10 z 10</b> Symulacje LIVE – scenariusze rzeczywistych sytuacji, feedback trenerski | RENATA POLAK-GARDAŚ | 13-02-2026            | 16:30               | 18:30               | 02:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|-------------|------|
|-------------|------|

|                                           |              |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 4 900,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 4 900,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 306,25 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 306,25 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Anna Aniszewska

Jestem mentorką, strategiem i przedsiębiorczynią z ponad 20-letnim doświadczeniem w branży finansowej i księgowej. Zarządzam finansami i projektami, rozwijam własne biuro rachunkowe, wspieram branżę beauty, a jako wykładowczyni i trenerka edukuję przyszłych liderów.

Prowadzę programy mentoringowe i szkoleniowe, które łączą praktyczne doświadczenie z indywidualnym podejściem. Wspieram właścicieli biur rachunkowych w zwiększaniu rentowności, optymalizacji procesów i skutecznym zarządzaniu zespołem. Pokazuję, jak osiągać zyski, pracować mniej i zachowywać równowagę między życiem zawodowym a prywatnym.

Wierzę, że księgowy może być nie tylko ekspertem, ale także przedsiębiorcą, który świadomie zarządza swoją firmą i buduje relacje na własnych zasadach. Jestem współautorką książki „Wiedza warta miliony – 25 zasad sukcesu w biznesie” oraz twórczynią konferencji „Biznes na księgowym konczie”. W ramach Krajowej Izby Biur Rachunkowych prowadzę szkolenia i współpracuję z trenerami, podnosząc kompetencje branży.



2 z 2

### RENATA POLAK-GARDAŚ

Jestem prawniczką, nauczycielką, mówczynią i trenerką, która od lat łączy prawo, edukację i sztukę wystąpień publicznych w spójną i praktyczną całość. W pracy stawiam na autentyczność, rozwój innych i naturalny optymizm – to one pozwalają mi wydobywać z ludzi ich mocne strony i wspierać ich w budowaniu pewności siebie. Mówię językiem prostym i bliskim człowiekowi, nie unikam emocji, śmiechu ani trudnych pytań. Tworzę przestrzeń, w której można bezpiecznie rozmawiać o tym, co naprawdę ważne.

Moje doświadczenia zawodowe i życiowe obejmują pracę w Grupie Żywiec, nauczanie w polskiej szkole, prowadzenie działalności w Polsce i Australii, tłumaczenia na Cyprze oraz pracę z dziećmi i młodzieżą z różnych kultur w Australii. Prowadziłam także własny biznes, dzięki czemu jeszcze bardziej doceniłam znaczenie podejścia nie tylko do człowieka, ale i do jego kontekstu kulturowego.

Dziś tę wiedzę i praktykę przekładam na szkolenia z zakresu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, wystąpień publicznych, dobrostanu, sztucznej inteligencji oraz KPA. Jako mistrzyni przemawiania (Toastmasters 2024) i trenerka zawsze łączę teorię z praktyką, aby uczestnicy moich warsztatów mogli od razu wykorzystać nowe umiejętności w codziennej pracy i życiu.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Certyfikat ukończenia szkolenia ValoraPro + informacja o zakresie opanowanych kompetencji + rekomendacja do stanowisk obsługi klienta / sekretariatu / recepcji (jeśli uczestnik pozytywnie przejdzie walidację).

Długopis i notes

## Informacje dodatkowe

Przerwy kawowe odbywają się zgodnie z sugestią i potrzebą uczestników.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

## Adres

ul. 3 Maja 31/2  
42-400 Zawiercie  
woj. śląskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Andrzej Dąbkowski**

**E-mail** andrzej.dabkowski@valorapro.pl

**Telefon** (+48) 798 779 116