



Szkolenie - Obsługa Klienta oraz budowanie relacji i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

Numer usługi 2025/11/27/159753/3175785

1 107,00 PLN brutto
900,00 PLN netto
110,70 PLN brutto/h
90,00 PLN netto/h

Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

519 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 12.06.2026 do 12.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Identyfikatory projektów

Regionalny Fundusz Szkoleniowy II, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe, Małopolski Pociąg do kariery, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Kierunek - Rozwój

Grupa docelowa usługi

Szkolenie polecane jest osobom osobom będącym zarówno w bezpośrednim jak i telefonicznym kontakcie z klientem, pracownikom działów obsługi klienta, osobom odpowiedzialnym za obsługę procesu reklamacyjnego; wszystkim, którzy w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek firmy.

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu:

- Małopolski Pociąg do Kariery – sezon 1
- Nowy start w Małopolsce z EURESem
- Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
- Kierunek - Rozwój
- Działanie 5.11 Kształcenie Ustawiczne
- Bony rozwojowe dla pracodawców z województwa Łódzkiego
- Zawodowa reaktywacja
- Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek – Rozwój
- Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
- NETBON 2
- Lubuskie Bony Rozwojowe

„Zawarto umowę z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie na świadczenie usług rozwojowych z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe”.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

09-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

10

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 przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta, recepcjonisty, sekretarki, przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży i innych zawodów związanych z obsługą Klienta

lub uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznej obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę z zakresu obsługi klienta, radzenia sobie w trudnych sytuacjach, wyróżnia kluczowe kompetencje i strategię pracy na stanowisku związanych z kontaktem z klientem.	Definiuje standardy obsługi klienta (kontakt osobisty, telefoniczny, elektroniczny),	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje typologię klienta i dostosować do niego wybrany model obsługi klienta, potrafi skutecznie radzić sobie z trudnymi sytuacjami i obiekcjami klientów, określa modele obsługi klienta, potrafi kontrolować emocje, potrafi radzić sobie w sytuacjach trudnych i stresujących, potrafi nawiązywać pozytywne relacje z klientem oraz zachować postawę asertywną.	Potrafi określić typologię klienta, definiuje postawę asertywną	Test teoretyczny
Rozróżnia na czym polega praca na stanowisku związanych z obsługą klienta, potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Definiuje jakie są główne obszary występowania obiekcji oraz wybrane metody radzenia sobie z obiekcjami.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Czas trwania warsztatu to 1 dzień szkoleniowy.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych.

Usługa trwa:

- 10 h dydaktycznych x 45 minut

- 45 minut przerwy

- 2 x 10 min test wiedzy- walidacja

Przerwy nie są wliczone są w czas trwania usługi.

PROGRAM SZKOLENIA

PRETEST

MODUŁ 1 :

1. PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA

Obsługa Klienta oparta na standardach firmowych i osobistych

Profesjonalna obsługa– czego naprawdę oczekuje Klient?

Sztuka kreowania wizerunku w kontaktach z Klientem.

Firma to również ja– postawa pracownika oparta na konsekwencji i odpowiedzialności.

Obsługa Klienta przez telefon vs obsługa Klienta stacjonarnego - zasady

MODUŁ 2 :

2. TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW

Typologia Klienta, jak lepiej zrozumieć Klienta?

Budowanie pozytywnych relacji z Klientem.

Zachowania wzbudzające zaufanie Klienta, jak zrobić dobre pierwsze wrażenie?

Typowe błędy w kontaktach z Klientem.

MODUŁ 3 :

3. PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH

Zrozumieć Klienta – postawa pro-Kliencka.

Zarządzanie informacją od Klientów- optymalne rozwiązania.

MODUŁ 4 :

4. PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Aktywne słuchanie – klucz do zdobycia zaufania Klienta.

Sztuka stosowania pozytywnych zwrotów – czego unikać

Trening języka korzyści i nawiązywania do sfery emocjonalnej Klienta.

Odpowiednie pytania gwarancją powodzenia w rozmowie z Klientem.

Znaczenie informacji zwrotnej.

Reguły i zasady profesjonalnego wykorzystywania komunikacji niewerbalnej.

Rozpoznawanie własnych emocji i reakcji w kontekście obsługi Klienta.

MODUŁ 5 :

5. TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA

Indywidualne postawy w sytuacjach konfliktowych.

Obiekcje, skargi i uwagi Klientów – jak na nie optymalnie odpowiedzieć?

MODUŁ 6 :

6. POSTAWA ASERTYWNA

Stawianie granic.

POSTTEST

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 WALIDACJA - PRETEST - test online	-	12-06-2026	08:00	08:10	00:10
2 z 9 PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA	Piotr Jankowski	12-06-2026	08:10	09:30	01:20
3 z 9 Przerwa	Piotr Jankowski	12-06-2026	09:30	09:40	00:10
4 z 9 TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW / PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH	Piotr Jankowski	12-06-2026	09:40	11:55	02:15
5 z 9 Przerwa	Piotr Jankowski	12-06-2026	11:55	12:20	00:25
6 z 9 PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ	Piotr Jankowski	12-06-2026	12:20	14:35	02:15
7 z 9 Przerwa	Piotr Jankowski	12-06-2026	14:35	14:45	00:10
8 z 9 TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA / POSTAWA ASERTYWNA	Piotr Jankowski	12-06-2026	14:45	16:05	01:20
9 z 9 WALIDACJA - POSTTEST - test online	-	12-06-2026	16:05	16:15	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny

Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 107,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Jankowski

Absolwent zarządzania i finansów dwóch uczelni.

Certyfikowany trener biznesu.

Licencjonowany trener Structogram® Training System, metodologii bazującej na analizie biostrukturalnej.

Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48, badającego odporność psychiczną, wykorzystywanego w pracy z wydajnością i efektywnością. Na jego podstawie prowadzi sesje rozwojowe.

Wykładał na wyższych uczelniach i seminariach biznesowych. Specjalizuje się w sprzedaży i zarządzaniu zespołem.

Od 1996 roku dzięki pracy w międzynarodowych instytucjach oraz własnej działalności zebrał doświadczenie w obszarze rekrutacji, sprzedaży i zarządzania. Posiada doświadczenie min 10 latnie w zakresie objętym tematem szkolenia.

Wdrażał i szkolił pracowników z zakresu technik aktywnej sprzedaży, rozwoju kompetencji osobistych. Posiada doskonałą znajomość specyfiki franchisingu (prowadził w tej formule placówkę bankową) i network marketingu.

Doświadczenie ponad 10 000 godzin na salach szkoleniowych, ponad 800 godzin szkoleń online.

Założyciel Expertio - społeczności przedsiębiorców - miejsca, gdzie spotyka się biznes z rozwojem osobistym. Od 2017 roku buduje z powodzeniem inicjatywę dla lokalnego biznesu.

SPECJALIZACJA :

- sprzedaży , zarządzania zespołem
- sprzedażowym, technik aktywnej
- sprzedaży
- obsługi Klienta
- zarządzania zespołem
- zarządzania zasobami ludzkimi
- kompetencji osobistych oraz
- interpersonalnych
- franchisingu
- marketingu
- networkingu

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej PDF (skrypt oraz ebook) po zakończonym szkoleniu wysłane mailem.

Informacje dodatkowe

Szkolenia dofinansowane są zwolnione z podatku : usługa szkoleniowa mająca charakter usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, jest finansowana ze środków publicznych w co najmniej 70% - zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2013 poz. 1722) w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

FIRMY/ OSOBY NIE KORZYSTAJĄCE Z DOFINANSOWANIA OBJĘTE SĄ STAWKĄ VAT 23 %

Warunki techniczne

Forma zdalna usługi. Szkolenie odbywa się za pomocą platformy szkoleniowej

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)

Stale łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości HD)

Kamera, mikrofon i głośniki lub słuchawki.

Nie jest wymagana instalacja oprogramowania ani umiejętności informatyczne, aby dołączyć do szkolenia. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska oraz adresu email w oknie logowania.

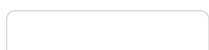
Ważność linku - do zakończenia szkolenia wg. harmonogramu szkolenia.

Prędkość połączenia można zweryfikować pod adresem: <https://www.speedtest.pl/>

Szkolenie będzie rejestrowane/ nagrywane w celu umożliwienia monitoringu i kontroli przez instytucję nadzorującą realizację usług z dofinansowaniem.

Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku w wyżej wymienionych celach

Kontakt



MARZENA MRUKWA



E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 33 3003 145