

Szkolenia
z PasjąSzkolenia z Pasją
Bogumiła Hanert

★★★★★ 4,7 / 5

19 ocen

Obsługa reklamacji budująca pozytywną relację z Klientem

Numer usługi 2025/12/09/156271/3201536

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 22.01.2026 do 23.01.2026

1 600,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób zajmujących się obsługą reklamacji, skarg i trudnych spraw związanych z niezgodnością towaru/usługi z umową. Korzyść ze szkolenia odniosą też właściciele jednoosobowych działalności gospodarczych, którzy osobiście i bezpośrednio zajmują się obsługą swoich klientów. Beneficjentami szkolenia są również kierownicy działów obsługi klienta, którzy mogą skutecznie reagować w przypadku trudnych wyzwań związanych z obsługą reklamacji.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

21-01-2026

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

Uczestnik po ukończeniu szkolenia będzie wiedział

- * Jak stworzyć proces obsługi reklamacji przyjazny klientowi
- * Jak wykorzystać obsługiwane reklamacje do stworzenia wyróżnika konkurencyjnego

- * Jak są prawa i obowiązki przedsiębiorcy i klienta przy zgłoszeniu reklamacji
- * Jak prawidłowo zastosować przepisy z Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawach Konsumenta
- * Jak rozmawiać z trudnym Klientem i jak odrzucić reklamację, aby nie psuć wizerunku firmy
- * Jak wykorzystać obsługę reklamacji do relacji B2C

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna zasady tworzenia procesu obsługi reklamacji przyjaznego dla klienta.	W teście wiedzy uczestnik poprawnie identyfikuje elementy przyjaznego procesu reklamacyjnego oraz wskazuje jego etapy.	Test teoretyczny
Rozumie, w jaki sposób reklamacje mogą stać się elementem przewagi konkurencyjnej firmy.	W studium przypadku uczestnik analizuje sytuację reklamacyjną i wskazuje działania, które mogą przekształcić reklamację w przewagę konkurencyjną.	Wywiad swobodny
Zna prawa i obowiązki przedsiębiorcy oraz klienta w procesie reklamacyjnym.	W teście teoretycznym uczestnik prawidłowo interpretuje przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawach Konsumenta, wskazując obowiązki stron.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Moduł	Tematyka zajęć edukacyjnych	godziny teoretyczne	
1	Rola reklamacji w budowaniu wizerunku firmy i relacji z klientami	0,5	1
2	Aspekty prawne obsługi reklamacji	3	1
3	Komunikacja w procesie obsługi reklamacji	2	0,5
4	Procedury i dobre praktyki w obsłudze reklamacji	1	1
5	Budowanie pozytywnych doświadczeń obsługi Klienta	1	0,5
6	Transparentna obsługa reklamacji jako wyróżnik konkurencyjny	1	0,5
7	Warsztat praktyczny obsługi reklamacji	-	2
8	Walidacja	0,5	0,5
	razem	9	7

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Rola reklamacji w budowaniu wizerunku firmy i relacji z Klientami	Piotr Zych	22-01-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 8 Aspekty prawne obsługi reklamacji	Piotr Zych	22-01-2026	09:30	13:30	04:00
3 z 8 Komunikacja w procesie obsługi reklamacji	Piotr Zych	22-01-2026	13:30	16:00	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 8 Procedury i dobre praktyki w obsłudze reklamacji	Piotr Zych	23-01-2026	08:00	10:00	02:00
5 z 8 Budowanie pozytywnych doświadczeń obsługi Klienta	Piotr Zych	23-01-2026	10:00	11:30	01:30
6 z 8 Transparentna obsługa reklamacji jako wyróżnik konkurencyjny	Piotr Zych	23-01-2026	11:30	13:00	01:30
7 z 8 Warsztat praktyczny obsługi reklamacji	Piotr Zych	23-01-2026	13:00	15:00	02:00
8 z 8 Walidacja	Piotr Zych	23-01-2026	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Piotr Zych



Trener skutecznej komunikacji z klientem. Praktyk sprzedaży, obsługi klienta i reklamacji. Współpracował z największą firmą w Polsce w zakresie obsługi firm z branży sprzedaży aut używanych w zakresie doradztwa biznesowego, poprawiania relacji z klientem i budowania długotrwałych relacji. Prowadzi szkolenia indywidualne, dla małych i średnich grup. Ma też bogate doświadczenie w wystąpieniach na konferencjach dla 100+ uczestników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma do dyspozycji

- Skrypt
- Test z pytaniami
- Wydruk z ustawy o prawach konsumenta
- Wydruk z kodeksu cywilnego
- Teczke
- Długopis
- Notatnik

Informacje dodatkowe

Możliwość bezpłatnego parkingu w okolicy.

Adres

ul. gen. Jarosława Dąbrowskiego 17E
93-231 Łódź
woj. łódzkie

Parking pod ośrodkiem szkoleniowym

Kontakt



BOGUMIŁA HANERT

E-mail bogumila@szkoleniazpasja.pl

Telefon (+48) 693 212 226