



Proaktywna i przedsiębiorcza postawa w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/12/12/189443/3209676

1 900,00 PLN brutto

1 900,00 PLN netto

118,75 PLN brutto/h

118,75 PLN netto/h

"SALES ANGELS"
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★☆ 4,4 / 5

17 ocen

📍 Bydgoszcz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.04.2026 do 14.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników firm usługowych i technologicznych, w szczególności osób zajmujących się sprzedażą, obsługą klienta, rozwojem biznesu, a także właścicieli i kadry zarządzającej odpowiedzialnej za pozyskiwanie klientów i rozwój sprzedaży.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

12-04-2026

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

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego i świadomego prowadzenia obsługi klienta w modelu partnerskim, opartym na proaktywności, odpowiedzialności oraz orientacji na efekty biznesowe. Uczestnik rozwija kompetencje w

zakresie rozumienia perspektywy klienta B2B, reagowania na trudne sytuacje, stawiania granic biznesowych oraz budowania relacji z klientem jako partnerem, a nie wyłącznie odbiorcą usługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje zasady partnerskiej i proaktywnej obsługi klienta w środowisku B2B.	wskazuje różnice pomiędzy obsługą reaktywną a proaktywną,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje proces decyzyjny klienta oraz jego potrzeby na różnych etapach współpracy	rozróżnia etapy ścieżki klienta (Buyer Journey)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Reaguje na trudne sytuacje w obsłudze klienta w sposób partnerski i profesjonalny.	analizuje sytuację problemową z perspektywy klienta i organizacji,	Analiza dowodów i deklaracji
Stawia granice biznesowe w relacji z klientem, dbając o jakość współpracy i efekty biznesowe.	rozróżnia rodzaje granic w relacjach biznesowych,	Analiza dowodów i deklaracji
Buduje relacje z klientem oparte na empatii, odpowiedzialności i zaufaniu.	okazuje zrozumienie dla perspektywy i potrzeb klienta	Analiza dowodów i deklaracji

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

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego i świadomego prowadzenia obsługi klienta w modelu partnerskim, opartym na proaktywności, odpowiedzialności oraz orientacji na efekty biznesowe. Uczestnik rozwija kompetencje w zakresie rozumienia perspektywy klienta B2B, reagowania na trudne sytuacje, stawiania granic biznesowych oraz budowania relacji z klientem jako partnerem, a nie wyłącznie odbiorcą usługi.

Szkolenie skierowane jest do pracowników firm usługowych i technologicznych, w szczególności osób zajmujących się sprzedażą, obsługą klienta, rozwojem biznesu, a także właścicieli i kadry zarządzającej odpowiedzialnej za pozyskiwanie klientów i rozwój sprzedaży.

Blok 1 – Przedsiębiorczość w praktyce – jak warto pracować z klientami?

1. Czym jest proaktywność w pracy z klientem – jak dziś firmy realizują takie działania?
 2. Klient jako partner i przedsiębiorca – chwile prawdy we współpracy z nami
 3. Jak działa biznes klienta, co wpływa na jego decyzję – jak wygląda dziś mój wpływ na jego biznes?
 4. Proaktywność w praktyce:
 - Case study z naszej firmy + innych firm
 - Moja rola w pracy z klientem – kim sam się czuję/co pokazuję klientowi?
 - Mapa wpływu – jak moja postawa wpływa na moje wyniki i wyniki firmy
1. Kultura BIORę Odpowiedzialność – jak zbudować w sobie poczucie wpływu i przedsiębiorczo dziać na rzecz i swojej firmy i klienta.
 2. „To nie moje zadanie” – jak budować odpowiedzialność i inicjatywę
 3. Podsumowanie dnia + refleksje

Blok 2 – Myślę jak klient. Działam jak partner

1. Buyer Journey – czego klient potrzebuje, choć czasem nie mówi.
 2. Trudny klient – gdzie się zaczyna i co dla mnie osobiście oznacza?
 3. Legendarna Obsługa Klienta a polskie realia.
 4. Jak wspierać, ale i stawiać granice w spełnianiu oczekiwań klienta.
 - Rodzaje granic w biznesie
 - Skutki biznesowe przekraczania lub nadużywania granic
 - Różnica pomiędzy proaktywny a „robi za klienta”
1. Rozmowa o efekcie biznesowym – jak dbając o biznes klienta dbać też o swój.
 2. Mój plan działania – moje proaktywne postanowienia
 3. Podsumowanie + zadanie wdrożeniowe

Walidacja efektów: test teoretyczny / analiza dowodów i deklaracji

Informacje dodatkowe

Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat o ukończeniu usługi.

Warunkiem uzyskania certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć **oraz pozytywny wynik z walidacji**

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 60 minut

Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście obecności

Walidacja wlicza się w czas trwania usługi

Trener dostosowuje przerwy do potrzeb uczestników i **odpowiednio wydłuża zajęcia**. Przerwy nie są wpisane w harmonogram szkolenia i nie stanowią kosztów kwalifikowalnych.

Szkolenie zawiera 5h teorii i 11h praktyki

Warunki organizacyjne:

Nowoczesny sprzęt audiowizualny,

Ergonomiczne wyposażenie sali: Dostęp do stołów ustawionych w układzie sprzyjającym pracy zespołowej oraz wygodnych krzeseł zapewniających komfort podczas dłuższych sesji.

W sali szkoleniowej będą dostępne długopisy, ołówki, notatniki oraz flipcharty. Flipcharty z zestawami markerów zostaną przeznaczone do wspólnej pracy grupowej, co ułatwi wizualizację pomysłów, tworzenie notatek w czasie rzeczywistym oraz angażowanie uczestników w praktyczne ćwiczenia.

Materiały szkoleniowe zostaną dostarczone zarówno w wersji papierowej, jak i cyfrowej, a na sali będą dostępne przybory piśmiennicze oraz flipcharty do wspólnej pracy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Czym jest proaktywność w pracy z klientem – jak dziś firmy realizują takie działania?	Joanna Wazowicz	13-04-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 13 Klient jako partner i przedsiębiorca – chwile prawdy we współpracy z nami	Joanna Wazowicz	13-04-2026	09:30	11:00	01:30
3 z 13 Jak działa biznes klienta, co wpływa na jego decyzję – jak wygląda dziś mój wpływ na jego biznes?	Joanna Wazowicz	13-04-2026	11:00	12:00	01:00
4 z 13 Proaktywność w praktyce:	Joanna Wazowicz	13-04-2026	12:00	14:00	02:00
5 z 13 Kultura BIORę Odpowiedzialność – jak zbudować w sobie poczucie wpływu i przedsiębiorczo działać na rzecz i swojej firmy i klienta.	Joanna Wazowicz	13-04-2026	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 13 To nie moje zadanie” – jak budować odpowiedzialność i inicjatywę	Joanna Wazowicz	13-04-2026	15:00	16:00	01:00
7 z 13 Buyer Journey – czego klient potrzebuje, choć czasem nie mówi.	Joanna Wazowicz	14-04-2026	08:00	09:30	01:30
8 z 13 Trudny klient – gdzie się zaczyna i co dla mnie osobiście oznacza?	Joanna Wazowicz	14-04-2026	09:30	11:00	01:30
9 z 13 Legendarna Obsługa Klienta a polskie realia.	Joanna Wazowicz	14-04-2026	11:00	12:00	01:00
10 z 13 Jak wspierać, ale i stawiać granice w spełnianiu oczekiwań klienta.	Joanna Wazowicz	14-04-2026	12:00	14:00	02:00
11 z 13 Rozmowa o efekcie biznesowym – jak dbając o biznes klienta dbać też o swój.	Joanna Wazowicz	14-04-2026	14:00	15:00	01:00
12 z 13 Mój plan działania – moje proaktywne postanowienia	Joanna Wazowicz	14-04-2026	15:00	15:45	00:45
13 z 13 Walidacja	Joanna Wazowicz	14-04-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

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

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	118,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Joanna Wazowicz

Specjalizuje się w rozwijaniu sił sprzedaży na poziomie strategicznym i operacyjnym. Jako konsultantka i trenerka wspiera organizacje w budowaniu efektywnych zespołów handlowych, rozwijaniu kompetencji sprzedażowych i menedżerskich oraz wdrażaniu procesowego podejścia do zarządzania sprzedażą. W swojej pracy łączy wiedzę biznesową z psychologią organizacji, pomagając liderom w rozwijaniu potencjału zespołów i zwiększaniu skuteczności działań sprzedażowych. Współtworzy inicjatywę Biznes na Szpilkach, w ramach której wspiera kobiety w biznesie w budowaniu pewności siebie, postaw przywódczych i świadomości wartości własnej oferty. Jako sparing partner dla menedżerów towarzyszy im w analizie wyzwań strategicznych, identyfikacji obszarów do rozwoju i wdrażaniu zmian prowadzących do wzrostu wyników oraz zaangażowania zespołu. Prowadząca walidację posiada doświadczenie i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat wstecz od dnia rozpoczęcia usługi

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

skrypt szkoleniowy

Informacje dodatkowe

Usługa będzie zwolniona z VAT, w przypadku gdy uczestnik posiada dofinansowanie na poziomie minimum 70%.

Zwolnienie z podatku VAT na podstawie art. 43 ust 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT oraz art. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dn. 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień

Adres

ul. Jana Karola Chodkiewicza 61
85-667 Bydgoszcz
woj. kujawsko-pomorskie

Kontakt



Tomasz Zagdan

E-mail tomasz.zagdan@salesangels.pl

Telefon (+48) 662 273 304