



Circinus Training  
Center Adam  
Pluciński

★★★★★ 4,5 / 5

1 302 oceny

## Sprzedaż i profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2025/12/18/9472/3221150

- 📍 Poznań
- 🏢 Usługa szkoleniowa
- 📄 mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
- 🕒 21:00 h
- 📅 06.07.2026 do 08.07.2026

565,80 PLN brutto

460,00 PLN netto

26,94 PLN brutto/h

21,90 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|  |  |
|--|--|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Sprzedaż  |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Pracownicy działu sprzedaży i działu obsługi klienta,                  |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 10   |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 12   |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 03-07-2026   |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym) |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 21   |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0                    |

## Cel

### Cel edukacyjny

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą przygotowani do skutecznej komunikacji w zespole i w obsłudze klienta poprzez rozwinięcie umiejętności interpersonalnych, aktywnego słuchania, dopasowywania stylu komunikacji do rozmówcy oraz eliminowania barier komunikacyjnych. Nauczą się także profesjonalnego prowadzenia rozmów, budowania relacji opartych na zaufaniu oraz dostosowywania komunikacji do różnych kanałów (bezpośrednia, telefoniczna, e-mailowa).

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

| Efekty uczenia się   | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji  |
|--|--|---|
| <p>Zna kluczowe zasady profesjonalnej obsługi klienta oraz jej wpływ na satysfakcję i lojalność klientów.</p> <p>Rozumie różne style komunikacyjne i potrafi rozpoznać typ rozmówcy.</p> <p>Wie, jakie elementy składają się na skuteczną rozmowę z klientem – od budowania relacji po zamknięcie rozmowy.</p> | <p>Uczestnik potrafi zdefiniować zasady profesjonalnej obsługi klienta</p> <p>Uczestnik potrafi wymieniać kluczowe elementy skutecznej komunikacji</p> <p>Uczestnik potrafi wyjaśnić znaczenie personalizacji</p>                  | <p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>               |
| <p>Zna techniki aktywnego słuchania oraz sposoby formułowania pytań dostosowanych do sytuacji.</p>   | <p>Uczestnik potrafi wyjaśnić znaczenie aktywnego słuchania.</p>   | <p>Test teoretyczny</p>   |
| <p>Stosuje dopasowane style komunikacji do różnych typów klientów, dostosowując ton, tempo i język rozmowy.</p> <p>Prowadzi profesjonalne rozmowy z klientem, skutecznie rozpoczynając interakcję i budując zaufanie.</p>  | <p>Uczestnik odgrywa scenki rozmów z klientami, stosując odpowiednie techniki komunikacyjne</p> <p>Uczestnik odgrywa scenki rozmów z klientami, aktywnie słucha i zadaje właściwe pytania</p>                                      | <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> |
| <p>Tworzy jasne, precyzyjne i pozytywne komunikaty, zarówno w rozmowie, jak i w komunikacji e-mailowej.</p>  | <p>Uczestnik odgrywa scenki rozmów z klientami, tworząc jasne, precyzyjne i pozytywne komunikaty,</p>  | <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>  |
| <p>Wykazuje postawę otwartości i empatii w kontakcie z klientami, dbając o pozytywną atmosferę rozmowy.</p>  | <p>Uczestnik wykazuje aktywne zaangażowanie w ćwiczeniach zespołowych, stosuje empatyczne podejście do klienta w scenkach symulacyjnych, analizuje swoje interakcje i przedstawia własny plan poprawy jakości obsługi klienta.</p> | <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>  |
| <p>Dąży do ciągłego doskonalenia umiejętności obsługi klienta, analizując własne doświadczenia i wdrażając usprawnienia.</p>   | <p>Uczestnik wykazuje aktywne zaangażowanie w ćwiczeniach zespołowych, stosuje empatyczne podejście do klienta w scenkach symulacyjnych, analizuje swoje interakcje i przedstawia własny plan poprawy jakości obsługi klienta.</p> | <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>  |

## 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

Zapraszamy do kontaktu – przygotujemy usługę z programem „szytym na miarę”, dostosowanym do potrzeb Państwa firmy oraz uczestników. Poniżej przedstawiamy proponowany program szkolenia.

Dane kontaktowe:

Koordinator ds. szkoleń

Daniel Pluciński 690908508

kontakt@circinus.pl

## **Dzień 1 PODSTAWY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA**

Cel: Uczestnicy zrozumieją kluczowe zasady obsługi klienta, nauczą się dopasowywać styl komunikacji do rozmówcy i doskonalić sposób prowadzenia rozmów.

### **Dopasowanie do rozmówcy**

- Style komunikacyjne – jak rozpoznać typ rozmówcy?
- Jak dostosować ton, tempo i język komunikacji?
- Ćwiczenie: Rozpoznawanie stylu komunikacji na podstawie nagrań rozmów

### **Profesjonalne prowadzenie rozmowy z klientem**

- Struktura skutecznej rozmowy
- Jak rozpocząć rozmowę, by wzbudzić zaufanie?
- Ćwiczenie: Odgrywanie scenek z rzeczywistymi przypadkami

### **Zaopiekowanie się klientem – budowanie pozytywnych relacji**

- Jakie działania realnie wpływają na zadowolenie klienta?
- Formułowanie komunikatów pokazujących zaangażowanie
- Symulacje rozmów z trudnymi klientami

Przydzielenie zadania wdrożeniowego: Analiza własnej rozmowy i wskazanie obszarów do poprawy

## **Dzień 2 SKUTECZNA KOMUNIKACJA W OBSŁUDZE KLIENTA**

Cel: Uczestnicy nauczą się aktywnego słuchania, poprawnego zadawania pytań i skutecznej komunikacji e-mailowej.

### **Aktywne słuchanie – klucz do skutecznej obsługi**

- Jakie są bariery w aktywnym słuchaniu?
- Jakie sygnały wysyła klient i jak je interpretować?
- Ćwiczenie: Analiza nagranych rozmów pod kątem poziomu słuchania

## Sztuka zadawania odpowiednich pytań

- Techniki zadawania pytań (otwarte, zamknięte, naprowadzające)
- Jak dopytywać klienta, by uzyskać istotne informacje?
- Ćwiczenie: Budowanie zestawu skutecznych pytań

## Unikanie szablonowego podejścia i traktowania klientów indywidualnie

- Dlaczego klienci nie lubią gotowych formułek?
- Analiza przypadków, w których personalizacja obsługi wpłynęła na satysfakcję klientów
- Warsztaty: Praca na rzeczywistych sytuacjach

## Poprawna komunikacja e-mailowa

- Błędy językowe i ich wpływ na postrzeganie firmy
- Praktyczne zasady pisania skutecznych wiadomości
- Analiza realnych wiadomości e-mail pod kątem poprawności

Przydzielenie zadania wdrożeniowego: Analiza własnej rozmowy i wskazanie obszarów, które udało się wdrożyć

## Dzień 3 RADZENIE SOBIE W TRUDNYCH SYTUACJACH

### Praca z emocjami w obsłudze klienta

- Jakie emocje są najtrudniejsze w kontakcie z klientem?
- Strategie radzenia sobie ze stresem i emocjami klienta
- Ćwiczenie: Odgrywanie scenek z trudnymi klientami

### Co mówić, a czego unikać – budowanie pozytywnego przekazu

- Jak unikać negatywnej narracji? (np. „nie działa” vs. „pracujemy nad rozwiązaniem”)
- Alternatywne sposoby informowania klienta o problemie
- Ćwiczenie: Tworzenie poprawnych komunikatów

### Trudne sytuacje w obsłudze klienta – analiza przypadków

- Jak reagować na skargi i reklamacje?
- Jak przekazywać trudne informacje klientowi?
- Symulacje rozmów na podstawie rzeczywistych przypadków

### Podsumowanie szkolenia i plan dalszego rozwoju

- Główne wnioski
- Jak wdrożyć zdobytą wiedzę w codziennej pracy?
- Zadanie wdrożeniowe: Stworzenie własnego planu poprawy obsługi klienta

## Walidacja usługi

### Cele:

- Podsumowanie zdobytej wiedzy i umiejętności
- Sprawdzenie efektywności szkolenia w praktyce

### Plan zajęć:

- Powtórzenie kluczowych elementów: Przegląd najważniejszych zagadnień z każdego dnia szkolenia.
- Dyskusja moderowana na temat doświadczeń z wdrażania nowych umiejętności.
- **Test wiedzy:** Test podsumowujący kluczowe tematy szkolenia.
- **Case study:** Praca indywidualna lub zespołowa nad scenariuszami z życia zawodowego.
- Prezentacja wyników i omówienie strategii działania.
- Tworzenie **indywidualnych planów rozwoju - start, stop, continue**
- **Ankiety ewaluacyjne: Wypełnienie ankiet podsumowujących szkolenie.**

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 4

| Przedmiot / temat  | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin | Forma stacjonarna |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| <b>1 z 4</b> Dzień 1<br>PODSTAWY<br>PROFESJONALNEJ<br>USŁUGI<br>KLIENTA      | Adam Pluciński | 06-07-2026            | 09:00               | 16:00               | 07:00         | Tak               |
| <b>2 z 4</b> Dzień 2<br>SKUTECZNA<br>KOMUNIKACJA<br>W<br>USŁUGACH<br>KLIENTA | Adam Pluciński | 07-07-2026            | 09:00               | 16:00               | 07:00         | Tak               |
| <b>3 z 4</b> Dzień 3<br>RADZENIE<br>SOBIE W<br>TRUDNYCH<br>SYTUACJACH        | Adam Pluciński | 08-07-2026            | 09:00               | 15:00               | 06:00         | Tak               |
| <b>4 z 4</b><br>Walidacja  | -              | 08-07-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         | Nie               |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena       |
|---|------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 565,80 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 460,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 26,94 PLN  |
| Koszt osobogodziny netto                  | 21,90 PLN  |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Adam Pluciński

Adam Pluciński od 12 lat realizuje usługi rozwojowe. W latach 2010-2014 realizował politykę szkoleniową dla jednej z największych firm Call i Contact Center w Polsce, pełniąc funkcję Kierownika Działu Szkoleń i Jakości. Kierował pracą ponad 60 osobowego zespołu, budując struktury działu od podstaw. Od 2011 jest właścicielem firmy szkoleniowo- doradczej Circinus Training Center, która tworzy rozwiązania i programy dedykowane, uwzględniając specyfikę branży i organizacji. Pracuje z zespołami w formie coachingowo-doradczej, w zakresie rozwoju zasobów ludzkich w organizacji i rozwoju sprzedaży. Realizował wiele projektów w zakresie opracowania i wdrażania ścieżek kariery dla pracowników, wdrażania systemów motywacyjnych oraz tworzenia systemu ocen pracowniczych. Odpowiada za tworzenie procesów oraz standardów jakościowych. Był odpowiedzialny za modelowanie procedur w celu rozwoju sprzedaży oraz jakości obsługi Klienta. Specjalizuje się w analizie procesów i wdrażaniu usprawnień, za pomocą których zwiększał efektywność kampanii sprzedażowych i utrzymaniowych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe zostaną dostarczone mailowo, forma cyfrowa. Na szkoleniu uczestnik otrzyma: notes, długopis. Materiały do ćwiczeń dostarcza prowadzący.

## Warunki techniczne

Wymagania dotyczące realizacji walidacji online:

**Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji.**

**Niezbędny jest mikrofon oraz kamera** – wbudowany w sprzęt lub zewnętrzny.

| Narzędzie             | Wymagania sprzętowe  | Wymagania sprzętowe  | Wymagania sprzętowe Smartfona   | Wymagania sprzętowe Smartfona  |
|-----------------------|--|--|---|--|
|                       | Komputer Windows   | Komputer MAC   | z Androidem   | z iOS  |
| Google Hangouts meets | - Dowolny system Windows<br>- Procesor: Dowolny procesor min. czterordzeniowy. | - Mac OS X<br>- Procesor: Dowolny procesor min. czterordzeniowy. | Brak (przy połączeniu telefonicznym)<br>Lub<br>- Android 5.0 i nowsze<br>- Wolne miejsce: w zależności od urządzenia, co najmniej 10 MB | Brak (przy połączeniu telefonicznym)<br>Lub<br>- iOS 11.0 i nowsze<br>- Wolne miejsce: 70 MB |

# Adres

Poznań

Poznań

woj. wielkopolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

# Kontakt



**Daniel Pluciński**

**E-mail** [daniel.plucinski@circinus.pl](mailto:daniel.plucinski@circinus.pl)

**Telefon** (+48) 690 908 508