



Szkoła Męskiego
stylu Agnieszka
Świąt-Kamińska
Brak ocen dla tego dostawcy

Obsługa Klienta - szkolenie

Numer usługi 2026/01/15/20306/3261513

900,00 PLN brutto
731,71 PLN netto
112,50 PLN brutto/h
91,46 PLN netto/h

- 📍 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 🕒 8 h
- 📅 13.04.2026 do 13.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	Akademia HR
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych, zarówno aktywnych zawodowo, jak i niepracujących, które chcą rozwinąć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi klienta. Uczestnikami szkolenia mogą być pracownicy działów obsługi klienta, sprzedaży, administracji, recepcji, call center, usług oraz osoby mające bezpośredni kontakt z klientem, a także osoby poszukujące pracy lub planujące rozpoczęcie pracy na stanowiskach związanych z obsługą klienta. Szkolenie nie wymaga wcześniejszego doświadczenia ani specjalistycznego przygotowania.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	06-04-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
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 nabycie przez uczestników wiedzy oraz rozwinięcie umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, skutecznej komunikacji interpersonalnej oraz budowania pozytywnych relacji z klientami. Szkolenie ma na celu przygotowanie uczestników do efektywnego reagowania na potrzeby klientów, radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz podnoszenia jakości obsługi, co przekłada się na satysfakcję klientów i pozytywny wizerunek organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą z zakresu podstaw obsługi klienta	• definiuje pojęcie obsługi klienta • wskazuje cele i znaczenie profesjonalnej obsługi klienta • rozróżnia standardy obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozumie zasady skutecznej komunikacji z klientem	• identyfikuje zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej • rozpoznaje bariery komunikacyjne w kontakcie z klientem • wskazuje sposoby budowania pozytywnych relacji z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi rozpoznać potrzeby klienta i odpowiednio na nie reagować	• wskazuje sposoby identyfikowania potrzeb klienta • dobiera adekwatne formy reakcji do sytuacji obsługowej • rozróżnia zachowania proklienckie i niepożądane	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna zasady postępowania w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych	• rozpoznaje sytuacje konfliktowe i reklamacyjne • wskazuje prawidłowe sposoby reagowania na trudne zachowania klienta • zna podstawowe zasady obsługi reklamacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Jest świadomy znaczenia jakości obsługi klienta dla wizerunku firmy	• uzasadnia wpływ obsługi klienta na satysfakcję i lojalność klientów • wskazuje konsekwencje niewłaściwej obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Grupa docelowa

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych, zarówno aktywnych zawodowo, jak i niepracujących, które chcą rozwinąć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi klienta i komunikacji interpersonalnej. Szkolenie przeznaczone jest w szczególności dla pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży, administracji, recepcji, call center, usług oraz osób mających bezpośredni kontakt z klientem, a także dla osób poszukujących pracy lub planujących podjęcie zatrudnienia na stanowiskach związanych z obsługą klienta. Szkolenie nie wymaga wcześniejszego doświadczenia ani specjalistycznego przygotowania.

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników wiedzy oraz rozwinięcie umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, skutecznej komunikacji interpersonalnej oraz budowania pozytywnych relacji z klientami. Szkolenie przygotowuje uczestników do rozpoznawania potrzeb klientów, reagowania w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych oraz podnoszenia jakości obsługi klienta, co wpływa na pozytywny wizerunek organizacji.

Czas trwania

8 godzin online w czasie rzeczywistym

Szkolenie prowadzone w godzinach dydaktycznych

Podział czasu:

- 4 godziny teoretyczne
- 4 godziny praktyczne (ćwiczenia, analiza przypadków, symulacje rozmów z klientem)

Zakres tematyczny szkolenia

Moduł 1. Znaczenie, korzyści i zasady obsługi klienta

- Rola obsługi klienta w realizacji celów organizacji
- Klient jako partner w procesie rozwoju firmy
- Profesjonalna obsługa jako element przewagi konkurencyjnej
- Oczekiwania i potrzeby klienta – jak je rozpoznawać
- Kluczowe zasady efektywnej obsługi: dostępność, rzetelność, terminowość, odpowiedzialność

Moduł 2. Budowanie profesjonalnych relacji z klientem

- Znaczenie zaufania i konsekwencji w relacjach
- Postawa proaktywna a postawa reaktywna wobec klienta
- Techniki budowania sympatii i wzajemnego zrozumienia
- Rola autentyczności, wiarygodności i kompetencji
- Budowanie długofalowych relacji z klientami indywidualnymi i instytucjonalnymi

Moduł 3. Skuteczny standard obsługi klienta

- Etapy kontaktu z klientem: rozpoczęcie, prowadzenie, zakończenie rozmowy
- Nawiązywanie pierwszego kontaktu – ton głosu, postawa, energia
- Zasady rozmowy z klientem: struktura, tempo, priorytety
- Zadawanie pytań otwartych i zamkniętych – diagnoza potrzeb klienta
- Przekazywanie informacji w sposób jasny i zrozumiały

Moduł 4. Skuteczna komunikacja z klientem

- Mechanizmy percepcji i błędy poznawcze w komunikacji
- Wpływ stereotypów i nastawienia na przebieg rozmowy
- Komunikacja werbalna – ton, słownictwo, struktura wypowiedzi
- Komunikacja niewerbalna – gesty, mimika, kontakt wzrokowy
- Różnice interpersonalne i dostosowanie stylu komunikacji do rozmówcy
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich eliminowania

Moduł 5. Trudne sytuacje, reklamacje i rozwiązywanie konfliktów

- Typologia trudnych klientów: roszczeniowy, milczący, dominujący, niezdeterminowany
- Techniki deeskalacji napięcia i kontrola emocji w rozmowie
- Zasady zachowania spokoju i profesjonalizmu w sytuacjach konfliktowych
- Skuteczna reakcja na skargi i reklamacje klientów
- Podstawowe narzędzia rozwiązywania konfliktów

Moduł 6. Emocje i asertywność w obsłudze klienta

- Świadomość emocji własnych i emocji klienta
- Rozpoznawanie i neutralizowanie emocji w rozmowie
- Zasady komunikacji asertywnej – fakty, emocje, potrzeby, oczekiwania
- Odróżnianie asertywności od uległości i agresji
- Asertywne techniki odmawiania i stawiania granic
- Równowaga między empatią a stanowczością w obsłudze klienta

Moduł 7. Podsumowanie i utrwalenie wiedzy

- Omówienie kluczowych zasad profesjonalnej obsługi klienta
- Wpływ jakości obsługi na wizerunek firmy i lojalność klientów
- Utrwalenie dobrych praktyk

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Moduł 1. Znaczenie, korzyści i zasady obsługi klienta	AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA	13-04-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 7 Moduł 2. Budowanie profesjonalnych relacji z klientem	AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA	13-04-2026	10:00	10:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 7 Moduł 3. Skuteczny standard obsługi klienta	AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA	13-04-2026	10:30	11:30	01:00
4 z 7 Moduł 4. Skuteczna komunikacja z klientem	AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA	13-04-2026	11:30	12:30	01:00
5 z 7 Moduł 5. Trudne sytuacje, reklamacje i rozwiązywanie konfliktów	AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA	13-04-2026	12:30	13:30	01:00
6 z 7 Moduł 6. Emocje i asertywność w obsłudze klienta	AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA	13-04-2026	13:30	14:30	01:00
7 z 7 Moduł 7. Podsumowanie i utrwalenie wiedzy	AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA	13-04-2026	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	731,71 PLN
Koszt osobogodziny brutto	112,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	91,46 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA

Mgr Pedagogiki, coach i trener biznesu. Od 10 lat prowadzi szkolenia grupowe i warsztaty rozwojowe z zakresu kompetencji miękkich, w tym komunikacji interpersonalnej, autoprezentacji, asertywności i budowania wizerunku, również dla osób z niepełnosprawnością.

Specjalizuje się we wspieraniu rozwoju osobistego i zawodowego uczestników, łącząc wiedzę z pedagogiki i doświadczenie coachingowe.

Informacje dodatkowe

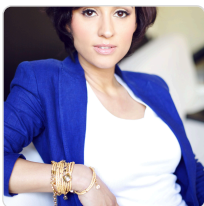
Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają **prezentację szkoleniową w formacie PDF**, zawierającą wszystkie najważniejsze treści omawiane podczas szkolenia, przykłady, ćwiczenia oraz wskazówki praktyczne. Materiały te będą przesłane drogą mailową przed rozpoczęciem szkolenia lub udostępnione do pobrania w trakcie sesji online.

Warunki techniczne

1. **Platforma szkoleniowa:** Szkolenie prowadzone jest za pośrednictwem **Google Meet**, umożliwiającej kontakt face-to-face między prowadzącym a uczestnikami.
2. **Sprzęt uczestnika:** Uczestnik powinien dysponować komputerem, laptopem lub tabletem z dostępem do kamery i mikrofonu.
3. **Parametry łącza internetowego:** Stabilne połączenie z Internetem o minimalnej przepustowości 5 Mb/s w górę i w dół, zapewniające płynny obraz i dźwięk podczas sesji online.
4. **Oprogramowanie:** Aktualna przeglądarka internetowa obsługująca Google Meet lub aplikacja Google Meet, umożliwiająca korzystanie z funkcji czatu, dzielenia ekranu oraz pobranie materiałów szkoleniowych (prezentacja PDF).
5. **Środowisko pracy:** Ciche miejsce umożliwiające aktywny udział w szkoleniu, w tym korzystanie z kamery i mikrofonu podczas ćwiczeń praktycznych oraz dyskusji grupowych.

Kontakt



AGNIESZKA ŚWIST-KAMIŃSKA

E-mail ask@szkolameskiegostylu.pl

Telefon (+48) 513 125 202