Możliwość dofinansowania

LEARNIFY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

4,6 / 5

288 ocen

Szkolenie: Standardy obsługi klienta bankowego. Profil klienta z elementami sprzedaży produktów bankowych.

Numer usługi 2026/01/21/192501/3274106

3 200,00 PLN brutto
3 200,00 PLN netto
100,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

Łódź / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
32 h
26.03.2026 do 23.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Finanse i bankowość / Bankowość
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do: • pracowników banków i instytucji finansowych (doradcy klienta, konsultanci, specjaliści ds. obsługi i sprzedaży), • osób rozpoczynających lub planujących karierę w sektorze bankowym, • kadry zarządzającej i liderów zespołów obsługowo-sprzedażowych, • pracowników call center i contact center obsługujących klientów bankowych, • instytucji finansowych i firm współpracujących z sektorem bankowym, • organizacji inwestujących w rozwój kompetencji obsługi klienta i sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	24-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
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

Szkolenie prowadzi do nabycia umiejętności profesjonalnej obsługi klienta bankowego zgodnie z obowiązującymi standardami jakości oraz skutecznego rozpoznawania profilu klienta.
Szkolenie daje możliwość rozwoju umiejętności komunikacyjnych i sprzedażowych poprzez dopasowanie produktów bankowych do potrzeb klienta z zachowaniem zasad etyki i odpowiedzialnej sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje standardy obsługi klienta bankowego	Rozpoznaje elementy standardów obsługi klienta bankowego.	Test teoretyczny
	Wskazuje prawidłowe zachowania zgodne ze standardami obsługi.	Test teoretyczny
Rozróżnia profile klientów bankowych oraz ich potrzeby	Identyfikuje cechy poszczególnych profili klientów bankowych.	Test teoretyczny
	Dopasowuje potrzeby klienta do właściwego profilu.	Test teoretyczny
Wyjaśnia zasady etycznej sprzedaży produktów bankowych	Rozróżnia działania etyczne i nieetyczne w sprzedaży bankowej.	Test teoretyczny
	Wskazuje zasady odpowiedzialnej sprzedaży produktów finansowych.	Test teoretyczny
Identyfikuje etapy procesu sprzedaży doradczej	Porządkuje etapy procesu sprzedaży doradczej.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje cele poszczególnych etapów sprzedaży.	Test teoretyczny
Dobiera sposób obsługi klienta do jego profilu	Wybiera odpowiedni styl obsługi dla danego profilu klienta.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje potrzeby klienta na podstawie opisu sytuacji.	Test teoretyczny
Analizuje potrzeby klienta	Określa potrzeby klienta na podstawie studium przypadku.	Test teoretyczny
	Wskazuje właściwe produkty bankowe dla danego profilu klienta.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki komunikacji sprzedażowej	Rozpoznaje właściwe techniki komunikacyjne w rozmowie z klientem.	Test teoretyczny
	Wskazuje poprawne reakcje na potrzeby i pytania klienta.	Test teoretyczny
Reaguje na obiekcje klienta	Identyfikuje rodzaje obiekcji klienta.	Test teoretyczny
	Wybiera prawidłowe sposoby reagowania na obiekcje.	Test teoretyczny
Buduje profesjonalne relacje z klientami	Rozpoznaje zachowania sprzyjające budowaniu relacji z klientem.	Test teoretyczny
	Wskazuje właściwe postawy w kontakcie z klientem bankowym.	Test teoretyczny
Przestrzega zasad etyki	Identyfikuje sytuacje wymagające zachowania zasad etyki.	Test teoretyczny
	Wybiera właściwe działania zgodne z zasadami etycznymi.	Test teoretyczny
Wykazuje odpowiedzialność w relacji z klientem	Rozpoznaje odpowiedzialne zachowania w obsłudze klienta.	Test teoretyczny
	Wskazuje konsekwencje nieodpowiedzialnych działań.	Test teoretyczny
Dba o wizerunek instytucji finansowej	Identyfikuje działania wpływające na wizerunek banku.	Test teoretyczny
	Wybiera zachowania zgodne z profesjonalnym wizerunkiem instytucji.	Test teoretyczny

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 1. Standardy obsługi klienta bankowego

- rola obsługi klienta w budowaniu wizerunku banku
- standardy jakości obsługi w sektorze bankowym
- etyka zawodowa i odpowiedzialność w relacji z klientem
- obsługa klienta w sytuacjach standardowych i trudnych

Moduł 2. Komunikacja z klientem bankowym

- skuteczna komunikacja interpersonalna
- aktywne słuchanie i zadawanie pytań
- budowanie relacji i zaufania klienta
- reagowanie na obiekcje i zastrzeżenia

Moduł 3. Profilowanie klienta

- identyfikacja potrzeb klienta indywidualnego i biznesowego
- analiza oczekiwań i motywacji zakupowych
- segmentacja klientów bankowych
- dostosowanie stylu obsługi do typu klienta

Moduł 4. Elementy sprzedaży produktów bankowych

- sprzedaż doradcza vs sprzedaż transakcyjna
- dopasowanie produktów bankowych do profilu klienta
- cross-selling i up-selling w bankowości
- etyczna sprzedaż i zgodność z regulacjami

Moduł 5. Obsługa posprzedażowa i budowanie lojalności

- utrzymywanie długofalowych relacji z klientem
- standardy obsługi posprzedażowej
- reagowanie na reklamacje i skargi
- wpływ jakości obsługi na lojalność klienta

MODUŁ 6. Podsumowanie i walidacja efektów uczenia się

Zakres tematyczny:

- Podsumowanie kluczowych zagadnień szkolenia
- Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
- Informacja zwrotna dla uczestników

Zajęcia prowadzone w ramach szkolenia będą realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. Szkolenie składa się z części zarówno teoretycznej jak i praktycznej oraz case study.

Zajęcia prowadzone będą dla jednej grupy.

Program i termin szkolenia może zostać dostosowany do specyfiki organizacji oraz oferty produktowej instytucji finansowej.

Usługa obejmuje 32h zegarowe w tym:

- zajęcia teoretyczne: 12,5h
- zajęcia praktyczne: 15,5h
- przerwy: 4h w ciągu 4 dni szkoleniowych (1 godz. na dzień). Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych, a przerwy są wliczone w czas trwania usługi. Adres miejsca szkolenia ul. Żniwna, nr 4/8, lok. lok.A19/2, 94-250 Łódź. Sala wyposażona w rzutnik oraz dostęp do sieci Wi-Fi, dopasowana będzie do wymagań uczestników.

Wybrane metody walidacji umożliwiają zweryfikowanie zarówno wiedzy, umiejętności jak i kompetencji społecznych (postaw).

Walidacja efektów uczenia się realizowana jest na zakończenie szkolenia i obejmuje zróżnicowane metody dostosowane do rodzaju efektów. Wiedza uczestników weryfikowana jest za pomocą testu teoretycznego zamkniętego z wynikiem generowanym automatycznie. Umiejętności oraz kompetencje społeczne walidowane są poprzez obserwację uczestników w warunkach symulowanych, wywiad ustrukturyzowany oraz analizę dowodów i deklaracji, w tym opracowanych przez uczestników materiałów oraz prezentowanych rozwiązań.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 33

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 33 Standardy obsługi klienta bankowego - wprowadzenie do szkolenia. Rola obsługi klienta w budowaniu wizerunku banku. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 33 Przerwa kawowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 33 Standardy jakości obsługi w sektorze bankowym. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 33 Przerwa obiadowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 33 Etyka zawodowa i odpowiedzialność w relacji z klientem. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	12:45	14:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 33 Przerwa kawowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	14:15	14:30	00:15
7 z 33 Obsługa klienta w sytuacjach standardowych i trudnych. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	14:30	16:00	01:30
8 z 33 Reagowanie na obiekcje i zastrzeżenia	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	14:30	16:00	01:30
9 z 33 Analiza przykładów obsługi klienta (studia przypadków)	Magdalena Gutkowska - Zielińska	26-03-2026	16:00	17:00	01:00
10 z 33 Skuteczna komunikacja interpersonalna. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	09-04-2026	09:00	10:30	01:30
11 z 33 Przerwa kawowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	09-04-2026	10:30	10:45	00:15
12 z 33 Aktywne słuchanie i zadawanie pytań. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	09-04-2026	10:45	12:15	01:30
13 z 33 Przerwa obiadowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	09-04-2026	12:15	12:45	00:30
14 z 33 Budowanie relacji i zaufania klienta. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	09-04-2026	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 33 Reagowanie na obiekcje i zastrzeżenia. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	09-04-2026	14:30	16:00	01:30
16 z 33 Symulacje rozmów z klientem bankowym. Zajęcia praktycze	Magdalena Gutkowska - Zielińska	09-04-2026	16:00	17:00	01:00
17 z 33 Identyfikacja potrzeb klienta indywidualnego i biznesowego. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	09:00	10:30	01:30
18 z 33 Przerwa kawowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	10:30	10:45	00:15
19 z 33 Analiza oczekiwań i motywacji zakupowych. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	10:45	12:15	01:30
20 z 33 Przerwa obiadowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	12:15	12:45	00:30
21 z 33 Segmentacja klientów i dostosowanie stylu obsługi. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	12:45	14:15	01:30
22 z 33 Przerwa kawowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 33 Sprzedaż doradcza vs sprzedaż transakcyjna. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	14:30	16:00	01:30
24 z 33 Dopasowanie produktów bankowych do profilu klienta. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	16-04-2026	16:00	17:00	01:00
25 z 33 Cross-selling i up-selling w bankowości. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	09:00	10:30	01:30
26 z 33 Przerwa kawowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	10:30	10:45	00:15
27 z 33 Obsługa posprzedażowa i budowanie lojalności. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	10:45	12:15	01:30
28 z 33 Przerwa obiadowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	12:15	12:45	00:30
29 z 33 Reagowanie na reklamacje i skargi. Zajęcia praktyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	12:45	14:15	01:30
30 z 33 Przerwa kawowa	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
31 z 33 Podsumowanie kluczowych zagadnień szkolenia. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	14:30	15:30	01:00
32 z 33 Podsumowanie zajęć. Zajęcia teoretyczne	Magdalena Gutkowska - Zielińska	23-04-2026	15:30	16:30	01:00
33 z 33 Walidacja efektów uczenia się	-	23-04-2026	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Magdalena Gutkowska - Zielińska

Menadżer, praktyk z wieloletnim doświadczeniem w skutecznym zarządzaniu sprzedażą. Aktualnie doradca biznesowy, trener i przedsiębiorca. Wspieram firmy w zakresie budowania i usprawniania struktur i procesów sprzedażowych, zarządzaniem czasem pracy zespołów, tworzeniu strategii i polityki sprzedażowej, a także rozwijaniu kompetencji menedżerskich przez kadrę zarządzającą na wszystkich szczeblach organizacji. Specjalizuje się w działaniach „szytych na miarę”, w pełni dostosowanych do specyfiki oraz potrzeb Klienta dlatego moje działania zawsze poprzedza rzetelna i wnikliwa analiza sytuacji wewnętrznej i rynkowej Klienta. Jako przedsiębiorca łączę moją

aktywność zawodową z zamiłowaniem do klasycznej motoryzacji. Jestem współwłaścicielem Garażu Klasyków. Oprócz zarządzania przechowalnią dla pojazdów unikatowych klasycznych zajmuję się organizacją rajdów turystyczno-nawigacyjnych i imprez integracyjnych dla miłośników klasyków Aktywnie działam w strukturach PZM oraz jako Vice Prezes Stowarzyszenia Classic Cars Łódź. Co najmniej 120 godzinne doświadczenie doradcy w prowadzeniu usług i walidacji dla osób dorosłych w ostatnich 24 miesiącach przed dniem rozpoczęcia usługi. Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą opublikowania usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja trenera do wglądu w trakcie trwania usługi.

Konspekty przygotowane przez trenera.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uzyskania zaświadczenia/ certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie testu walidującego efekty uczenia się na min. 80%.

Informacje dodatkowe

Program i termin szkolenia może zostać dostosowany do specyfiki organizacji oraz oferty produktowej instytucji finansowej.

Walidacja efektów uczenia się uczestników usługi odbędzie się za pośrednictwem zestawu pytań testowych, zaprojektowanych przez trenera. Na koniec szkolenia osoba walidująca usługę rozda uczestnikom szkolenia test walidacyjny. Trener nie będzie ingerować w jakiejkolwiek formie w ocenę wyników testu ani w proces jego wypełniania. Osoba walidująca dokona oceny i weryfikacji efektów uczenia się uczestników, następnie przekaże efekty walidacji.

Adres

ul. Żniwna 4/8/A19/2
94-250 Łódź
woj. łódzkie

Szkolenie odbywa się w sali szkoleniowej - parter, wejście główne od ul. Żniwnej.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt

Monika Kawka

E-mail monika@learnify.com.pl
Telefon (+48) 661 329 367