



Profesjonalna obsługa klienta - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2026/01/23/161638/3278927

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

166,67 PLN brutto/h

166,67 PLN netto/h

KORYCKI &
GRACZYK
CONSULTING
GROUP SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

545 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🗂 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 18.03.2026 do 20.03.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone przede wszystkim dla osób kontaktujących się z klientem, chcących podnieść swoje kompetencje z zakresu obsługi klienta, w szczególności z budowania trwałych relacji z klientami oraz podnoszenia efektywności pracy zespołu sprzedażowego.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	17-03-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Obsługa klienta; techniki sprzedażowe" przygotowuje uczestników do samodzielnej obsługi klienta wraz z badaniem jego potrzeb oraz kształtowaniem dłuższych relacji a także do asertywnego reagowania na różnego typu

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Poprawnie komunikuje się z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Zadaje odpowiednie pytania otwarte	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Bada potrzeby klientów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Przeprowadza pełny proces obsługi klienta	Prawidłowo kształtuje relacje z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Reaguje na obiekcje i reakcje	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje procesy obsługi klienta	Stosuje badanie potrzeb	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Przedstawia produkt\usługę	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Kontraktuje klientów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Skutecznie finalizuje transakcje	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

1. Komunikacja

- Asertywność
- Empatia

2. Informacja zwrotna – konstruktywna

- Metody: FUKO,SBI,STOP – START, GOLD

3. Rodzaje klientów

- Różnice indywidualne – czyli dlaczego pięknie się różnimy?

4. Aktywne słuchanie

- Metoda LORAC
- Parafrazowanie - ćwiczenie

5. Badanie potrzeb

- Jak zadawać pytania w odpowiedni sposób?

6. Kultura służenia

7. Podejmowanie decyzji

- Klient racjonalny czy nieracjonalny
- Rola emocji

8. Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca

- Mowa werbalna i niewerbalna
- Perswazja
- Ingracjacja I Intymidacja

9. Fazy sprzedaży

10. Techniki sprzedaży

- Rozmowa telefoniczna
- Sprzedaż bezpośrednia

11. Prezentacja oferty

- Produkty dodatkowe
- Cecha zaleta korzyść

12. Zamknięcie sprzedaży

13. Podsumowanie plus test - walidacja

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Wstęp	Marta Schneider	18-03-2026	08:00	09:00	01:00
2 z 22 Komunikacja	Marta Schneider	18-03-2026	09:00	10:30	01:30
3 z 22 Przerwa	Marta Schneider	18-03-2026	10:30	11:00	00:30
4 z 22 Informacja zwrotna – konstruktywna	Marta Schneider	18-03-2026	11:00	12:30	01:30
5 z 22 Rodzaje klientów	Marta Schneider	18-03-2026	12:30	13:30	01:00
6 z 22 Przerwa	Marta Schneider	18-03-2026	13:30	14:00	00:30
7 z 22 Aktywne słuchanie	Marta Schneider	18-03-2026	14:00	15:00	01:00
8 z 22 Badanie potrzeb	Marta Schneider	19-03-2026	08:00	09:00	01:00
9 z 22 Kultura służenia	Marta Schneider	19-03-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 22 Przerwa	Marta Schneider	19-03-2026	10:30	11:00	00:30
11 z 22 Podejmowanie decyzji	Marta Schneider	19-03-2026	11:00	12:30	01:30
12 z 22 Rola emocji	Marta Schneider	19-03-2026	12:30	13:30	01:00
13 z 22 Przerwa	Marta Schneider	19-03-2026	13:30	14:00	00:30
14 z 22 Autoprezentacja sprzedawcy/handlowca	Marta Schneider	19-03-2026	14:00	15:00	01:00
15 z 22 Fazy sprzedaży	Marta Schneider	20-03-2026	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 22 Techniki sprzedaży	Marta Schneider	20-03-2026	09:00	10:30	01:30
17 z 22 Przerwa	Marta Schneider	20-03-2026	10:30	11:00	00:30
18 z 22 Prezentacja oferty	Marta Schneider	20-03-2026	11:00	12:30	01:30
19 z 22 Zamknięcie sprzedaży	Marta Schneider	20-03-2026	12:30	13:30	01:00
20 z 22 Przerwa	Marta Schneider	20-03-2026	13:30	14:00	00:30
21 z 22 Podsumowanie	Marta Schneider	20-03-2026	14:00	14:30	00:30
22 z 22 Walidacja	Marta Schneider	20-03-2026	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Schneider

Marta Schneider – ekspertka w dziedzinie przywództwa i zarządzania, trenerka kompetencji miękkich z ponad 1500 godzin przeprowadzonych szkoleń w ostatnich pięciu latach. 350 godzin

poświęciła na prowadzenie szkoleń w zakresie rozwoju przywództwa, budowania zespołów i doskonalenia umiejętności menedżerskich.

Swoje szkolenia opiera na solidnym, praktycznym fundamencie: przez 5 ostatnich lat zarządzała zespołami projektowymi i doradzała właścicielom firm, jak optymalizować procesy biznesowe, zwiększać efektywność operacyjną oraz budować kulturę zaangażowania. Dzięki temu nie tylko przekazuje wiedzę, ale również dzieli się realnym doświadczeniem menedżerskim, pokazując uczestnikom, jak zastosować narzędzia przywódcze w codziennej pracy.

Absolwentka socjologii (spec. praca socjalna) Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, wyróżniona stypendium rektora za najwyższą średnią. Łączy wiedzę z socjologii, psychologii rozwoju człowieka i zarządzania konfliktem, przekładając teorię na mierzalne rezultaty biznesowe. Uprawnienia trenerskie:

- Trener kompetencji miękkich z elementami terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach
- Trener-szkoleniowiec w nauczaniu dorosłych
- Trener osobisty: coach, mentor, tutor z elementami interwencji kryzysowej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Komplet materiałów zostanie wysłany na maila każdego z uczestników szkolenia. Będą to podręczniki wraz z prezentacjami danego szkolenia.

Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia dopiero po pozytywnym wyniku testu sprawdzającego wiedzę, który odbędzie się na ostatnich zajęciach. Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest pozytywny wynik testu końcowego oraz frekwencja na minimalnym poziomie 80%.

Do wybranej metody walidacji nie jest potrzebny walidator, ponieważ uczestnicy dostają link do wypełnienia testu

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna – Google Meet.
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



WOJCIECH GRACZYK

E-mail wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl

Telefon (+48) 698 291 420