

CHARLES & CO | GLOW
AKADEMIA SZKOLENIOWA

Piano Julia Nowak

★★★★★ 4,8 / 5

325 ocen

„Profesjonalna Obsługa Recepcji i Pierwszego Kontaktu”

Numer usługi 2026/01/26/141354/3283538

📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 20.03.2026 do 20.03.2026

800,00 PLN brutto

800,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / PR
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	Szkolenie od podstaw jest skierowane do: • Recepcjonistów i pracowników front office, którzy chcą podnieść jakość obsługi klienta i usprawnić pierwsze kontakty. • Osób pracujących w działach obsługi klienta, sprzedaży lub administracji, które odpowiadają za kontakt z klientami i partnerami biznesowymi. • Menedżerów i właścicieli firm, którzy chcą wdrożyć wysokie standardy obsługi w swoim zespole. • Osób, które dopiero rozpoczynają pracę w recepcji lub w kontaktach z klientem i chcą zdobyć praktyczne umiejętności oraz pewność w pracy. Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	17-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi recepcji i pierwszego kontaktu z klientem, rozwijając umiejętności skutecznej komunikacji, obsługi interesantów oraz budowania pozytywnego wizerunku firmy. Uczestnicy nauczą się stosować zasady etykiety biznesowej, radzić sobie w trudnych sytuacjach oraz tworzyć przyjazne i profesjonalne doświadczenie dla klientów już od pierwszego kontaktu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie rolę recepcji i pierwszego kontaktu oraz wpływ pierwszego wrażenia na postrzeganie firmy.	Uczestnik omawia znaczenie recepcji i standardów obsługi w analizie przypadków.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik potrafi profesjonalnie komunikować się z klientami i gośćmi, stosując zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	Uczestnik wykonuje ćwiczenia praktyczne: trening pierwszego kontaktu, scenki komunikacyjne.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik potrafi obsługiwać telefonicznie i mailowo klientów zgodnie ze standardami etykiety i profesjonalizmu.	Uczestnik przeprowadza scenki rozmów telefonicznych i pisze maile w ćwiczeniach warsztatowych.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik potrafi radzić sobie w trudnych sytuacjach i z reklamacjami, stosując techniki deeskalacji i asertywność.	Uczestnik wykonuje ćwiczenia scenek z trudnym klientem i analizuje realne przypadki.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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

Szkolenie jednodniowe zawierające 8 godzin zegarowych szkolenia oraz 30 min. przerwę (przerwa nie wchodzi w czas trwania szkolenia). Harmonogram zawiera szczegółowy opis prowadzonych etapów szkolenia rozpisanych w godzinach zegarowych.

Grupa - max. 16 osoby.

Liczba stanowisk - 16, w których skład wchodzi takie elementy jak:

- materiały szkoleniowe,
- biurko,
- krzesło.

DZIEŃ I

08.00 - 09.00

Rola recepcji i pierwszego kontaktu w firmie

Teoria:

- Recepcja jako wizytówka organizacji
- Wpływ pierwszego wrażenia na postrzeganie firmy
- Odpowiedzialność i zakres roli recepcji
- Standardy profesjonalnej obsługi

09.00 - 10.30

Profesjonalna komunikacja z klientem i gościem

Teoria:

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Ton głosu, postawa, mimika
- Zasady uprzejmej i jasnej komunikacji
- Komunikacja telefoniczna vs. bezpośrednia

Ćwiczenia:

- Trening pierwszego kontaktu

10.30 - 12.00

Obsługa telefoniczna i mailowa

- Standardy rozmów telefonicznych
- Przyjmowanie i przekierowywanie połączeń
- Trudne rozmowy telefoniczne
- Etykieta mailowa w obsłudze klienta

Ćwiczenia:

- Scenki rozmów telefonicznych i
- Pisanie mail

12.00 - 12.30

PRZERWA NA LUNCH (przerwa nie wchodzi w czas trwania szkolenia)

12.30 - 14.00

Budowanie pozytywnego wizerunku firmy

- Profesjonalny wygląd i zachowanie
- Język pozytywny i prokliencki
- Obsługa gości VIP
- Sytuacje niestandardowe (spóźnienia, brak informacji)

Ćwiczenia:

- Analiza sytuacji wizerunkowych
- Symulacja pierwszego kontaktu
- Profesjonalna Obsługa Recepcji i Pierwszego Kontaktu

14.00 - 15.00

Trudne sytuacje i reklamacje

- Trudny klient i gość
- Emocje klienta – jak reagować spokojnie i profesjonalnie
- Techniki deeskalacji
- Asertywność w obsłudze

Ćwiczenia:

- Scenki z trudnym klientem
- Praca na realnych przypadkach uczestników

15.00 - 16.00

Organizacja pracy i radzenie sobie ze stresem

- Multitasking i priorytety
- Praca pod presją
- Zarządzanie stresem
- Dbanie o własny komfort i profesjonalizm

16.00 - 16.30

Podsumowanie dnia

- Ocena samodzielnej pracy kursanta - walidacja.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Rola recepcji i pierwszego kontaktu w firmie	Maciej Nawracki	20-03-2026	08:00	09:00	01:00
2 z 8 Profesjonalna komunikacja z klientem i gościem	Maciej Nawracki	20-03-2026	09:00	10:30	01:30
3 z 8 Obsługa telefoniczna i mailowa	Maciej Nawracki	20-03-2026	10:30	12:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 8 PRZERWA NA LUNCH (przerwa nie wchodzi w czas trwania szkolenia)	Maciej Nawracki	20-03-2026	12:00	12:30	00:30
5 z 8 Budowanie pozytywnego wizerunku firmy	Maciej Nawracki	20-03-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 8 Trudne sytuacje i reklamacje	Maciej Nawracki	20-03-2026	14:00	15:00	01:00
7 z 8 Organizacja pracy i radzenie sobie ze stresem	Maciej Nawracki	20-03-2026	15:00	16:00	01:00
8 z 8 Ocena samodzielnej pracy kursanta - walidacja.	Maciej Nawracki	20-03-2026	16:00	16:30	00:30

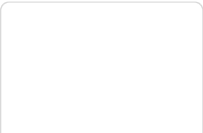
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Maciej Nawracki



Maciej Nawracki od 10 lat zajmuje się sprzedażą, obsługą klienta oraz prowadzeniem szkoleń biznesowych. Specjalizuje się w technikach sprzedaży, negocjacjach, budowaniu relacji z klientami oraz rozwoju kompetencji sprzedażowych. Posiada praktyczne doświadczenie w pracy z małymi i średnimi firmami oraz branżą usługową, wspierając przedsiębiorców w zwiększaniu skuteczności sprzedaży i lojalności klientów. Nadal aktywnie pracuje w sprzedaży, łącząc praktykę biznesową z prowadzeniem szkoleń. Regularnie uczestniczy w kursach i szkoleniach doskonalących kompetencje trenerskie i sprzedażowe, dzięki czemu jego szkolenia łączą teorię z praktyką.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy

Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach w ramach projektu "Kierunek - Rozwój".

Adres

ul. Żwirki i Wigury 75A
87-100 Toruń
woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Patrycja Małek

E-mail patryciamalek35@gmail.com

Telefon (+48) 690 207 599