



Zarządzanie serwisem samochodowym – szkolenie (część 1)

Numer usługi 2026/01/27/195160/3286437

650,00 PLN brutto

650,00 PLN netto

81,25 PLN brutto/h

81,25 PLN netto/h

BETIS SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

3 oceny

📍 Radom / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 11.05.2026 do 11.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	-doradcy serwisowi, pracownicy recepcji serwisu i BOK, kierownicy serwisu, właściciele i menedżerowie warsztatów, -osoby mające bezpośredni kontakt z klientem, pośredniczące w procesie naprawy, konsultujące zakres prac i finalnie rozliczające usługę
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	30-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Zarządzanie serwisem samochodowym – szkolenie (część 1)” przygotowuje uczestnika do samodzielnego planowania i prowadzenia procesu obsługi klienta w serwisie samochodowym – od przyjęcia zlecenia, przez

informowanie o przebiegu naprawy i rozpatrywanie reklamacji, po wydanie pojazdu – z wykorzystaniem standardów obsługi, narzędzi kontroli jakości oraz działań zwiększających sprzedaż usług dodatkowych i utrzymanie klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje standard rozmowy przy przyjęciu zlecenia i ustala zakres prac z klientem	Sporządza pisemne potwierdzenie zlecenia z wyszczególnieniem zakresu, kosztorysu orientacyjnego i terminu	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Prezentuje klientowi alternatywy (np. zakres podstawowy/rozszerzony) i uzyskuje świadomą zgodę na wybrany wariant.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Wywiad swobodny
Rozpatruje reklamację zgodnie z procedurą serwisu i zasadami profesjonalnej komunikacji.	Formułuje pisemną odpowiedź zawierającą: opis problemu, wynik analizy, decyzję i dalsze kroki	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Stosuje checklistę: przyjęcie zgłoszenia – analiza – decyzja – informacja – działania następcze	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Identyfikuje przyczyny odejścia klientów i planuje działania retencyjne.	Analizuje zanonimizowane dane serwisu i wskazuje min. 3 główne przyczyny utraty klientów.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Określa dla działań mierniki sukcesu i horyzont oceny	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Projektuje i stosuje standard kontroli jakości oraz listę kontrolną wydania pojazdu.	Przygotowuje protokół wydania z kompletem adnotacji i materiałów (np. zdjęcia elementów spornych, zalecenia po serwisie).	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

Adresaci szkolenia

Szkolenie adresowane jest do doradców serwisowych, pracowników recepcji serwisu i biura obsługi klienta, kierowników serwisu, właścicieli i menedżerów warsztatów oraz innych osób mających bezpośredni kontakt z klientem, pośredniczących w procesie naprawy, konsultujących zakres prac i finalnie rozliczających usługę.

Moduł 1. Obsługa klienta w serwisie samochodowym

(ok. 3 godziny dydaktyczne – zajęcia teoretyczno-praktyczne)

1. Pojęcie i znaczenie jakości obsługi klienta serwisu samochodowego.
2. Naprawa oczami klienta – oczekiwania a rzeczywiste doświadczenie.
3. Poszukiwanie serwisu przez klienta i czynniki wpływające na wybór.
4. Jakość oferowana a jakość postrzegana przez klienta.
5. Etyczne wywieranie wpływu na decyzje klienta.
6. Reklamacje w biurze obsługi klienta:
 - odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji,
 - etapy i narzędzia analizy reklamacji,
 - różne sposoby realizacji usługi serwisowej,
 - najczęstsze przyczyny odejścia klientów,
 - działania nastawione na utrzymanie klienta.

Moduł 2. Organizacja pracy serwisu samochodowego

(ok. 2,5 godziny dydaktycznej – zajęcia teoretyczno-praktyczne)

1. Strategia rozwoju serwisu i jej przełożenie na codzienną organizację pracy.
2. Wizerunek serwisu samochodowego i standardy obsługi.
3. Standard rozmowy z klientem przy przyjęciu zlecenia.
4. Przebieg naprawy pojazdu w serwisie – przepływ informacji i odpowiedzialności.
5. Wydanie samochodu po naprawie i kontakt z klientem po wykonaniu usługi.

Moduł 3. Jakość i sprzedaż w serwisie

(ok. 2,5 godziny dydaktycznej – zajęcia praktyczne)

1. Kontrola jakości wykonywanych usług w serwisie samochodowym.
2. Standardy wykonania usług w serwisie i listy kontrolne (checklisty).
3. Pozycjonowanie serwisu na tle konkurencji.
4. Sprzedaż usług serwisowych i usług dodatkowych:
 - rozszerzanie zakresu naprawy (up-selling),
 - sprzedaż usług komplementarnych (cross-selling),
 - planowanie działań retencyjnych i mierników sukcesu.

Sposób organizacji walidacji efektów uczenia się

Walidacja odbywa się po zakończeniu części szkoleniowej i obejmuje:

- **obserwację w warunkach zbliżonych do rzeczywistych** – symulacja rozmowy z klientem przy przyjęciu zlecenia, analiza reklamacji, zastosowanie checklisty oraz przygotowanie protokołu wydania pojazdu z kompletem adnotacji i materiałów,
- **indywidualny wywiad swobodny** z uczestnikiem – omówienie zaproponowanych rozwiązań, działań retencyjnych oraz sposobu stosowania standardów jakości i mierników sukcesu.

Każdy uczestnik bierze udział w ćwiczeniach praktycznych, podczas których osoba walidująca ocenia spełnienie kryteriów weryfikacji przypisanych do poszczególnych efektów uczenia się. Walidację prowadzi inna osoba niż trener prowadzący część szkoleniową, co zapewnia rozdzielenie procesu kształcenia i walidacji.

Walidacja nie wlicza się w czas szkolenia

Forma, czas trwania i podział godzin

Szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej, w wymiarze **8 godzin dydaktycznych** (1 godzina dydaktyczna = 45 minut).

Przerwy **nie są wliczane** w czas trwania usługi.

Łączny czas obejmuje:

- ok. **3 godziny dydaktyczne zajęć teoretycznych** (mini-wykład, omówienie przykładów),
- ok. **5 godzin dydaktycznych zajęć praktycznych** (analiza przypadków, symulacje rozmów z klientem, praca na dokumentach serwisowych), w tym **0,5 godziny** przeznaczone na walidację efektów uczenia się.

Warunki organizacyjne

Zajęcia odbywają się w Radomiu, ul. Olszynowa 23, w sali szkoleniowej wyposażonej w rzutnik multimedialny, ekran, flipchart oraz dostęp do Wi-Fi.

Grupa liczy od **5 do 8 osób**, co zapewnia możliwość aktywnego udziału w ćwiczeniach oraz przeprowadzenia walidacji dla każdego uczestnika.

Każdy uczestnik ma samodzielne miejsce pracy (stół/biurko, krzesło, materiały szkoleniowe).

Zajęcia prowadzone są w formule warsztatowej (praca indywidualna, w parach, w małych grupach oraz na forum całej grupy).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Standard obsługi klienta	Tomasz Olszowski	11-05-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 8 przerwa	Tomasz Olszowski	11-05-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 8 Organizacja procesu serwisowego	Tomasz Olszowski	11-05-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 8 przerwa obiadowa	Tomasz Olszowski	11-05-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 8 Reklamacje i sytuacje trudne	Tomasz Olszowski	11-05-2026	12:45	14:15	01:30
6 z 8 przerwa	Tomasz Olszowski	11-05-2026	14:15	14:30	00:15
7 z 8 Sprzedaż usług serwisowych; rozszerzanie zakresu naprawy	Tomasz Olszowski	11-05-2026	14:30	16:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 8 Walidacja efektów uczenia się – obserwacja w warunkach rzeczywistych i wywiad swobodny	-	11-05-2026	16:00	16:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	650,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	81,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	81,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Olszowski

Specjalizacja z elektroniki, elektrotechniki, mechatroniki w pojazdach, maszynach i urządzeniach. Trener od 2017 roku z zakresu elektroniki i elektryki pojazdowej, mechatroniki oraz diagnostyki nowoczesnych układów w pojazdach samochodowych.

Doświadczenie zawodowe/kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą publikacji usługi w BUR

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma specjalistyczne, drukowane materiały szkoleniowe przygotowane przez zespół ekspertów BETiS w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

Stawka zwolniona VAT zgodnie §13 ust. 1 pkt. 20 **Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 4.04.2011 r. w sprawie wykonania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług**

Usługa prowadzona jest w formie stacjonarnej w wymiarze 8 godzin zajęć dydaktycznych (jedna godzina dydaktyczna stanowi 45 minut zegarowych).

Warunkiem ukończenia szkolenia jest udział w co najmniej 80% zajęć dydaktycznych – zgodnie z wymogiem Operatora. Frekwencja uczestników będzie potwierdzana za pomocą imiennej listy obecności podpisywanej na każdych zajęciach. Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2024 poz. 361 z późn. zm.) jako usługa kształcenia zawodowego finansowana ze środków publicznych. Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa z dofinansowaniem może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub PARP i wyrażają na to zgodę.

Adres

ul. Olszynowa 23
26-600 Radom
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



ALEKSANDRA WICIK

E-mail biuro@betis.eu

Telefon (+48) 510 566 088