Możliwość dofinansowania

APS Piotr Olgierd Sułkowski

5,0 / 5

7 360 ocen

## Szkolenie: Profesjonalna obsługa i customer experience podczas pracy z klientem

**Numer usługi** 2026/01/29/36960/3294510

Mielec / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

20 h

09.05.2026 do 10.05.2026

4 240,00 PLN brutto

4 240,00 PLN netto

212,00 PLN brutto/h

212,00 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa

# Informacje podstawowe

| | |
|---|---|
| **Kategoria** | Biznes / Sprzedaż |
| **Grupa docelowa usługi** | Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych, które w ramach wykonywanych obowiązków zawodowych mają bezpośredni kontakt z klientem lub są odpowiedzialne za jakość obsługi klienta i budowanie relacji z klientami.<br><br>W szczególności szkolenie adresowane jest do:<br><br>• pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży i punktów obsługi,<br>• osób pracujących na stanowiskach wymagających komunikacji z klientem,<br>• pracowników sektora handlu i usług,<br>• osób odpowiedzialnych za kształtowanie doświadczeń klienta (customer experience),<br>• osób chcących rozwinąć umiejętności komunikacyjne i relacyjne w pracy z klientem.<br><br>Szkolenie przeznaczone jest zarówno dla osób rozpoczynających pracę w obszarze obsługi klienta, jak i dla osób posiadających doświadczenie zawodowe, które chcą uporządkować i rozwinąć swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta.<br><br>Udział w szkoleniu nie wymaga posiadania wcześniejszego specjalistycznego przygotowania. |
| **Minimalna liczba uczestników** | 4 |
| **Maksymalna liczba uczestników** | 20 |
| **Data zakończenia rekrutacji** | 08-05-2026 |
| **Forma prowadzenia usługi** | stacjonarna |

| | |
|---|---|
| **Liczba godzin usługi** | 20 |
| **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

Usługa przygotowuje uczestnika do profesjonalnej obsługi klienta oraz świadomego kształtowania pozytywnego doświadczenia klienta (customer experience) w trakcie kontaktu bezpośredniego. Szkolenie przygotowuje do budowania relacji opartych na zaufaniu, empatii i skutecznej komunikacji, reagowania na potrzeby klienta, radzenia sobie w sytuacjach trudnych oraz stosowania praktycznych narzędzi wspierających satysfakcję i lojalność klientów.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|---|---|
| Uczestnik rozróżnia elementy wpływające na satysfakcję i doświadczenie klienta w procesie obsługi. | wskazuje potrzeby proceduralne, merytoryczne i psychologiczne klienta | Test teoretyczny |
| | rozpoznaje czynniki wpływające na pozytywne i negatywne doświadczenia klienta | Test teoretyczny |
| Uczestnik identyfikuje mechanizmy psychologiczne i behawioralne wykorzystywane w obsłudze klienta. | dobiera właściwe sformułowania w sytuacjach konfliktowych | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | stosuje asertywną odmowę bez pogorszenia relacji z klientem | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik podejmuje działania mające na celu przewyższanie oczekiwań klienta. | proponuje rozwiązania zwiększające komfort klienta | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | planuje działania proaktywne w obsłudze klienta | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik organizuje pracę własną oraz uwzględnia odpowiedzialność za jakość obsługi klienta | realizuje zadania zgodnie z zasadami współpracy i komunikacji | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | przyjmuje informację zwrotną i modyfikuje swoje działania | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik stosuje techniki komunikacji budujące relacje i zaufanie w kontakcie z klientem. | wykorzystuje techniki empatycznej komunikacji (parafraza, odzwierciedlenie, klaryfikowanie) | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | prowadzi rozmowę z klientem z zachowaniem zasad aktywnego słuchania. | Obserwacja w warunkach symulowanych |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|---|---|
| Uczestnik reaguje adekwatnie w sytuacjach trudnych w obsłudze klienta. | dobiera właściwe sformułowania w sytuacjach konfliktowych | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | stosuje asertywną odmowę bez pogorszenia relacji z klientem | Obserwacja w warunkach symulowanych |

# 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

Usługa realizowana jest w formie zajęć stacjonarnych i obejmuje część teoretyczną oraz praktyczną. Program ukierunkowany jest na rozwój umiejętności związanych z profesjonalną obsługą klienta oraz świadomym kształtowaniem pozytywnego doświadczenia klienta (customer experience).

Dzień 1 – Podstawy obsługi klienta i budowanie relacji

- Wprowadzenie do obsługi klienta i znaczenia customer experience
- Elementy wpływające na satysfakcję klienta w kontakcie bezpośrednim
- Potrzeby proceduralne, merytoryczne i psychologiczne klienta
- Postawa pracownika i jej wpływ na doświadczenie klienta
- Komunikacja interpersonalna w obsłudze klienta
- Budowanie relacji opartych na zaufaniu i autentyczności
- Znaczenie pierwszego wrażenia i jakości kontaktu z klientem

Dzień 2 – Komunikacja empatyczna, sytuacje trudne i doskonalenie obsługi klienta

- Techniki empatycznej komunikacji i aktywnego słuchania
- Mechanizmy psychologiczne i behawioralne w obsłudze klienta
- Przewyższanie oczekiwań klienta poprzez działania proaktywne
- Postępowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych
- Asertywna komunikacja i utrzymywanie relacji z klientem
- Ekonomia behawioralna w obsłudze klienta

- Analiza sytuacji zawodowych uczestników i zastosowanie poznanych narzędzi
- Podsumowanie szkolenia i walidacja efektów uczenia się

Zajęcia realizowane są z wykorzystaniem metod interaktywnych i aktywizujących, umożliwiających uczenie się w oparciu o doświadczenie oraz ćwiczenie umiejętności w warunkach symulowanych.

Warunki organizacyjne

- Szkolenie realizowane jest w grupach liczących minimum 4 osoby.
- Łączny czas trwania szkolenia wynosi 20 godzin dydaktycznych, w tym 8 godzin części teoretycznej oraz 12 godzin części praktycznej.
- Stopień trudności zadań i ćwiczeń wzrasta stopniowo i jest dostosowany do możliwości uczestników. Przewidziana jest praca w grupie oraz w podziale na mniejsze zespoły.
- Uczestnikom przysługuje co najmniej jedna przerwa trwająca minimum 15 minut w każdym dniu szkoleniowym trwającym dłużej niż 4 godziny. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Jedna godzina rozliczeniowa odpowiada 45 minutom dydaktycznym.

Walidacja i zaświadczenie

- Walidacja efektów uczenia się odbywa się w końcowej części szkolenia i obejmuje:
- test teoretyczny sprawdzający wiedzę po części teoretycznej, przeprowadzany przez osobę niezależną od trenera prowadzącego szkolenie (rozdzielność procesów kształcenia i walidacji),
- obserwację uczestników w warunkach symulowanych.

Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu usługi jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenie walidacji końcowej.

Adresaci szkolenia

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych, które w ramach wykonywanych obowiązków zawodowych mają bezpośredni kontakt z klientem lub są odpowiedzialne za jakość obsługi klienta i budowanie pozytywnych doświadczeń klientów.

W szczególności adresatami szkolenia są:

- pracownicy działów obsługi klienta, sprzedaży i punktów obsługi,
- osoby pracujące w sektorze handlu i usług,
- pracownicy recepcji, biur obsługi, infolinii i stanowisk pierwszego kontaktu z klientem,
- osoby odpowiedzialne za relacje z klientami i standardy obsługi,
- osoby chcące uporządkować i doskonalić sposób komunikacji z klientem w codziennej pracy.

Szkolenie przeznaczone jest zarówno dla osób rozpoczynających pracę w obszarze obsługi klienta, jak i dla osób posiadających doświadczenie zawodowe. Udział w szkoleniu nie wymaga wcześniejszego specjalistycznego przygotowania.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 z 16<br>Wprowadzenie do obsługi klienta i znaczenia customer experience | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 09:00 | 10:00 | 01:00 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 z 16 Elementy wpływające na satysfakcję klienta w kontakcie bezpośrednim | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 10:00 | 11:00 | 01:00 |
| 3 z 16 Potrzeby proceduralne, merytoryczne i psychologiczne klienta | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 11:00 | 12:00 | 01:00 |
| 4 z 16 Postawa pracownika i jej wpływ na doświadczenie klienta | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 12:00 | 13:00 | 01:00 |
| 5 z 16 Przerwa | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 13:00 | 13:15 | 00:15 |
| 6 z 16 Komunikacja interpersonalna w obsłudze klienta | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 13:15 | 15:00 | 01:45 |
| 7 z 16 Budowanie relacji opartych na zaufaniu i autentyczności | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 15:00 | 16:00 | 01:00 |
| 8 z 16 Znaczenie pierwszego wrażenia i jakości kontaktu z klientem | Paweł Pakuła | 09-05-2026 | 16:00 | 17:00 | 01:00 |
| 9 z 16 Techniki empatycznej komunikacji i aktywnego słuchania | Paweł Pakuła | 10-05-2026 | 09:00 | 10:00 | 01:00 |
| 10 z 16 Mechanizmy psychologiczne i behawioralne w obsłudze klienta | Paweł Pakuła | 10-05-2026 | 10:00 | 11:00 | 01:00 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 z 16 Przewyższanie oczekiwań klienta poprzez działania proaktywne | Paweł Pakuła | 10-05-2026 | 11:00 | 12:00 | 01:00 |
| 12 z 16 Postępowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych | Paweł Pakuła | 10-05-2026 | 12:00 | 13:00 | 01:00 |
| 13 z 16 Przerwa | Paweł Pakuła | 10-05-2026 | 13:00 | 13:15 | 00:15 |
| 14 z 16 Asertywna komunikacja i utrzymywanie relacji z klientem | Paweł Pakuła | 10-05-2026 | 13:15 | 14:00 | 00:45 |
| 15 z 16 Ekonomia behawioralna w obsłudze klienta. Analiza sytuacji zawodowych uczestników i zastosowanie poznanych narzędzi | Paweł Pakuła | 10-05-2026 | 14:00 | 15:30 | 01:30 |
| 16 z 16 Walidacja(test i obserwacja w warunkach symulowanych) | - | 10-05-2026 | 15:30 | 16:00 | 00:30 |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|---|
| **Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto** | 4 240,00 PLN |
| **Koszt przypadający na 1 uczestnika netto** | 4 240,00 PLN |
| **Koszt osobogodziny brutto** | 212,00 PLN |

| | |
|---|---|
| **Koszt osobogodziny netto** | 212,00 PLN |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

## Paweł Pakuła

Trener umiejętności psychospołecznych i coach, związany ze szkoleniami od 2007 roku. Specjalizuje się w obszarach takich jak sprzedaż, komunikacja, przywództwo, zarządzanie zespołem, i wywieranie wpływu. Doświadczenie zdobył pracując przez 10 lat dla amerykańskiej firmy Nike - tworząc i dopasowując standardy sprzedaży do bieżącej specyfiki zachowań i postaw Klientów w Polsce.

Przez blisko 3 lata pracował dla VRG. SA. – doskonaląc standardy obsługi i strategie sprzedaży dla salonów Vistuli, Wólczanki oraz Bytomia. Prócz podnoszenia wskaźników sprzedaży, odpowiedzialny był za szkolenie menedżerów i kierowników regionalnych.
Od 2020 roku związany z firmą szkoleniową Nowe Motywacje. Realizował projekty z zakresu, szeroko rozumianej komunikacji, sprzedaży i zarządzania.

Prowadzi szkolenia na sali i w formacie zdalnym potrafiąc utrzymać uwagę i zaangażowanie uczestników nawet podczas 8h warsztatu ( zrealizował ponad 120 szkoleń i webinariów w formacie zdalnym )

Klienci cenią go za energię, wiedzę, realne podejście i osadzanie rozwiązań w kontekście codziennej pracy. W ankietach uczestnicy szkoleń, zwracają uwagę również na jego autentyczność oraz umiejętność zaciekawienia i zaangażowania w dyskusję i wspólne ćwiczenia.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnikom zostana przekazane materiały dydaktyczne w postacji prezentacji powerpoint, materiały przygotowane przez

trenera, ankiety, testy.

Materiały zgodne ze standardem WCAG 2.1.

## Informacje dodatkowe

Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983)

Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027".

**W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień prosimy o kontakt pod numerem 500 026 554 lub mailem na psulkowski@gmail.com przed zapisem na usługę!**

# Adres

ul. Rzeczna 8
39-300 Mielec
woj. podkarpackie

# Kontakt

## Mariusz Zygmunt

**E-mail** mzygmunt@poczta.onet.eu
**Telefon** (+48) 602 528 810