



Szkolenie: Profesjonalna obsługa i customer experience podczas pracy z klientem

Numer usługi 2026/01/29/36960/3294510

4 240,00 PLN brutto
4 240,00 PLN netto
212,00 PLN brutto/h
212,00 PLN netto/h

APS Piotr Olgierd
Sułkowski

★★★★★ 5,0 / 5

7 739 ocen

📍 Mielec / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 09.05.2026 do 10.05.2026

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.

W szczególności szkolenie adresowane jest do:

- pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży i punktów obsługi,
- osób pracujących na stanowiskach wymagających komunikacji z klientem,
- pracowników sektora handlu i usług,
- osób odpowiedzialnych za kształtowanie doświadczeń klienta (customer experience),
- osób chcących rozwinąć umiejętności komunikacyjne i relacyjne w pracy z klientem.

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.

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

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
	prowdzi 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 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

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 strategię 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 webinarów 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 zostaną przekazane materiały dydaktyczne w postaci 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. Reczna 8
39-300 Mielec
woj. podkarpackie

Kontakt



Mariusz Zygmunt

E-mail mzygmunt@poczta.onet.eu

Telefon (+48) 602 528 810