

**Doradca Klienta – profesjonalna obsługa i budowanie relacji**

Numer usługi 2026/02/10/17254/3322640

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

384,62 PLN brutto/h

384,62 PLN netto/h

136,25 PLN cena rynkowa ⓘ

Przemysław
Łaszczyk
Przedsiębiorstwo
Handlowo
Usługowo
Szkoleniowe ATUT

★★★★★ 4,8 / 5

340 ocen

📍 Wisła / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 13 h

📅 27.04.2026 do 29.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie Doradcy Klienta ma na celu dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności, które pozwolą na efektywne wprowadzenie zasad w codzienną pracę z klientami.

Szkolenie skierowane jest do mieszkańców Śląska: dorosłych osób, pracujących, poszukujących pracy lub bezrobotnych, zainteresowanych uzyskaniem kwalifikacji w zakresie obsługi klienta. Adresatami są pracownicy firm, przedstawiciele organizacji pozarządowych, urzędnicy administracji publicznej oraz osoby indywidualne, które chcą zdobyć kwalifikacje niezbędne do efektywnej komunikacji i pracy z klientem w środowisku zawodowym. Uczestnik po zakończeniu usługi uzyska kwalifikacje potwierdzone walidacją i certyfikatem.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

26-04-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

13

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

Przygotowanie do stosowania zasad w obsłudze klienta poprzez budowanie strategii odpowiedzialnej społecznie obsługi klienta, . Zdobyć umiejętności w zakresie komunikacji, budowania pozytywnego wizerunku firmy i codziennej pracy z klientem. Efekty uczenia się zostaną ocenione poprzez test teoretyczny oraz analizę przypadków

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje techniki budowania relacji z klientem	Poprawne zastosowanie technik w symulacjach sytuacji obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Symulacje sytuacji obsługi klienta, w tym rozmowy telefoniczne, z pozytywnym feedbackiem od trenera	Ocena na podstawie odgrywanych scenek i symulacji sytuacji obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik stosuje zasady aktywnego słuchania i zadawania pytań w rozmowach z klientami	Skuteczne przeprowadzenie ćwiczeń aktywnego słuchania z klientem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik identyfikuje typy trudnych klientów i stosuje odpowiednie metody postępowania	Analiza przypadków trudnych sytuacji i proponowanie adekwatnych rozwiązań	Wywiad swobodny
Uczestnik prowadzi dialog z klientem, wpływa na zmianę zachowań i radzi sobie z obiekcjami	Rozwiązanie sytuacji z klientem w symulacjach	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej i świadomie je stosuje	Poprawne zastosowanie technik komunikacji w ćwiczeniach praktycznych	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik odkrywa potrzeby klienta i skutecznie pracuje z obiekcjami	Analiza przypadków	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik świadomie stosuje techniki autoprezentacji i dba o własny wizerunek	Analiza własnej autoprezentacji oraz feedback od trenera	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/

sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Przemysław Łaszczyk Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowo Szkoleniowe "ATUT"
Nazwa Podmiotu certyfikującego	SCIENCE SZKOLENIA I DORADZTWO Grzegorz Kawa

Program

Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji (2 godziny)

- Komunikacja w kontakcie z Klientami
- Specyfika obsługi klienta przez telefon
- Katalog trudnych klientów
- Obiekcje klientów w obsłudze klienta
- Budowa siły i skuteczności w relacjach z klientem
- Identyfikacja i zmiana nawyków w obsłudze klienta

Skuteczna komunikacja (2 godziny)

- Zasady aktywnego słuchania
- Zadawanie pytań
- Udzielanie rzeczowych informacji
- Informowanie o procedurach
- Co zrobić, żeby mnie słuchano-zestaw ćwiczeń do zwiększenia siły wypowiedzi
- Style komunikacji w relacjach z klientem i ich konsekwencje

Obsługa trudnego klienta (2 godziny)

- Trudni klienci i sposoby postępowania
- Wpływanie na zmianę zachowań klienta -
- Radzenie sobie z negatywnymi ocenami klienta - zamiana oceny na opinie - przedstawienie sposobu działania
- Typy ocen klientów

Komunikacja werbalna i niewerbalna (1 godziny)

- Proces komunikacji interpersonalnej – elementy komunikacji
- Komunikacja niewerbalna
- Komunikacja w procesie zarządzania konfliktem

Budowanie wizerunku (1 godzina)

- Dress code
- Kolory w biznesie
- Podstawowe typy sylwetek damskich i męskich
- Wizerunkowe faux pas
- Piramida prawidłowego ubierania się

Style prowadzenia rozmowy (1 godzina)

- Agresywny
- Asertywny

- Pasywny
- Pasywnie agresywny

Profesjonalna obsługa petenta (1 godzina)

- Typy petentów
- Wiedza o petencie budowanie autorytetu
- Odkrywanie potrzeb pracy z obiektami, zastrzeżeniami budowanie pozytywnych relacji międzyludzkich

Wizerunek i autoprezentacja (1 godzina)

- Zasada pierwszego wrażenia
- Podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej
- Mowa werbalna a mowa niewerbalna
- Etyka pracy doradcy

Techniki negocjacji (1 godzina)

- Strategie negocjacyjne
- Sztuka targowania się
- Prawidła komunikacji w rozmowach z klientami
- Negocjacje handlowe ze stałymi klientami firmy
- Negocjacje z trudnymi klientami
- Postępowanie z manipulacjami
- Budowa dobrych relacji

Walidacja/egzamin (1 godzina)

Zajęcia praktyczne realizowane są w grupach maksymalnie 15-osobowych. Podczas ćwiczeń praktycznych uczestnicy pracują w parach, odgrywając rolę klienta i konsultanta. Każdy uczestnik ma dostęp do materiałów dydaktycznych i narzędzi wspierających wdrażanie zasad zrównoważonego rozwoju w obsłudze klienta.

Postępy uczestników monitorowane są poprzez ankiety ewaluacyjne, testy wiedzy po każdej części teoretycznej oraz analizę symulacji rozmów w ramach ćwiczeń praktycznych

Walidacja/Egzamin przeprowadzona zostanie w ostatnim dniu szkolenia.

Przerwy w usłudze wliczane są w czas usługi rozwojowej. - godzina zegarowa to godzina dydaktyczna 45 min. i 15 min. przerwy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	27-04-2026	12:00	13:45	01:45
2 z 17 Przerwa	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	27-04-2026	13:45	14:00	00:15
3 z 17 Skuteczna komunikacja	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	27-04-2026	14:00	15:00	01:00
4 z 17 Skuteczna komunikacja	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	28-04-2026	10:00	10:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 17 Przerwa	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	28-04-2026	10:45	11:00	00:15
6 z 17 Obsługa trudnego klienta	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	28-04-2026	11:00	13:00	02:00
7 z 17 Przerwa	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	28-04-2026	13:00	14:00	01:00
8 z 17 Komunikacja werbalna i niewerbalna	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	28-04-2026	14:00	14:30	00:30
9 z 17 Budowanie wizerunku	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	28-04-2026	14:30	15:00	00:30
10 z 17 Style prowadzenia rozmowy	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	29-04-2026	10:00	10:45	00:45
11 z 17 Przerwa	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	29-04-2026	10:45	11:00	00:15
12 z 17 Profesjonalna obsługa petenta	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	29-04-2026	11:00	11:45	00:45
13 z 17 Przerwa	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	29-04-2026	11:45	12:00	00:15
14 z 17 Wizerunek i autoprezentacja	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	29-04-2026	12:00	13:00	01:00
15 z 17 Przerwa	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	29-04-2026	13:00	14:00	01:00
16 z 17 Techniki negocjacji	MAGDALENA GAŁGAŃSKA	29-04-2026	14:00	14:30	00:30
17 z 17 Walidacja/egzamin/ certyfikacja	-	29-04-2026	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	384,62 PLN
Koszt osobogodziny netto	384,62 PLN
W tym koszt walidacji brutto	50,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	50,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	25,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	25,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MAGDALENA GAŁGAŃSKA

Trener z doświadczeniem i umiejętnościami, które pomogą w efektywnym pogłębianiu wiedzy oraz wspieraniu uczestników w rozwijaniu ich kompetencji. Posiada umiejętność skutecznej komunikacji i rozwiązywania problemów, umiejętność przygotowania i prowadzenia szkoleń, w tym umiejętność angażowania uczestników. Potrafi efektywnie przekazać wiedzę uczestnikom. Posiada umiejętność angażowania uczestników, prowadzenia dyskusji oraz zachęcania do wymiany doświadczeń i pomysłów, umiejętność analizy przypadków oraz sytuacji związanych z obsługą klienta. Potrafi efektywnie planować i organizować szkolenia, aby zrealizować wszystkie zaplanowane tematy w wyznaczonym czasie. Szkolenia: Internetowe kanały sprzedaży oraz Budowa zespołu. Posiada doświadczenie oraz kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi. Wykształcenie wyższe - mgr Wyższa szkoła Biznesu kierunek Zarządzanie, specjalność rachunkowość, studia podyplomowe-psychologia społeczna.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe przygotowane przez wykładowcę w formie skryptu. Materiały zostały opracowane z uwzględnieniem aktualnych wytycznych, praktyk oraz wymagań związanych z tematyką szkolenia

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat, predyspozycje zawodowe

Informacje dodatkowe

w koszt kursu wliczony jest koszt walidacji i egzaminu.

Godzina zegarowa to godzina dydaktyczna 45 min. i 15 min. przerwy.

Zajęcia dydaktyczne przeprowadzane są w odpowiednio wyposażonej sali dydaktycznej: ekran, projektor, komputer przenośny w celu prowadzenia prezentacji.

Dane kontaktowe znajdują się : www.phus-atut.pl

Cena usługi wynika z zastosowania unikalnych metod dydaktycznych - w szkoleniu zastosowano różnorodne metody dydaktyczne, które pomogą uczestnikom w przyswojeniu wiedzy oraz umiejętności.

Wykorzystanie unikalnych metod dydaktycznych pozwoli na aktywne zaangażowanie uczestników oraz ułatwi przyswajanie wiedzy w sposób praktyczny .

Świadczenie usług zwolnione na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 26 ppkt. a, ustawy o VAT

Adres

ul. Malinka 8
43-460 Wiśła
woj. śląskie

Szkolenie i walidacja odbędą się w Wiśle w hotelu Nat ul. Malinka 8
43-460 Wiśła

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- brak

Kontakt



MARIOLA GRABOWSKA

E-mail mariola_dubiel@interia.pl

Telefon (+48) 530 562 958