

OGARNIJ.TO PIOTR
PAWELEC

★★★★★ 5,0 / 5

863 oceny

Szkolenie Standardy profesjonalnej obsługi klienta - Prawa klienta oraz obowiązki firmy i pracowników w relacjach biznesowych

Numer usługi 2026/02/18/124056/3344575

📍 Szczecin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 27 h

📅 21.03.2026 do 22.03.2026

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

185,19 PLN brutto/h

185,19 PLN netto/h

115,83 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie – „**Standardy profesjonalnej obsługi klienta – Prawa klienta oraz obowiązki pracowników i właścicieli w relacjach biznesowych**” – jest przeznaczone dla osób, które chcą podnieść jakość obsługi klienta przy jednoczesnym przestrzeganiu przepisów i procedur firmy:

- **Właścicieli firm i menedżerów** – odpowiedzialnych za wdrażanie standardów obsługi, tworzenie procedur oraz ochronę interesów firmy.
- **Pracowników bezpośrednio obsługujących klienta** – chcących poznać prawa klienta i obowiązki firmy w codziennej współpracy.
- **Specjalistów działów sprzedaży i obsługi klienta** – zainteresowanych doskonaleniem umiejętności profesjonalnej komunikacji i zarządzania trudnymi sytuacjami.
- **Pracowników działów obsługi klienta i sprzedaży w firmach usługowych i handlowych** – którzy chcą skutecznie realizować obowiązki wobec klienta, minimalizując ryzyko konfliktów i sporów.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

14

Data zakończenia rekrutacji

20-03-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

27

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

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności niezbędne do profesjonalnej obsługi klienta, z zachowaniem praw klienta oraz obowiązków pracowników i właścicieli firmy. Uczestnicy poznają prawa klienta i procedury obowiązujące w codziennej współpracy oraz metody minimalizacji konsekwencji prawnych w sytuacjach spornych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uwzględnia prawa klienta w codziennej obsłudze	Stosuje przepisy dotyczące prawa do informacji, reklamacji i odstąpienia od umowy w kontaktach z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wypełnia obowiązki firmy/pracownika wobec klienta	Zapewnia przejrzystość informacji, jakość usług i działania zgodnie z procedurami firmy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wyznacza granice współpracy z klientem	Reaguje w sytuacjach, gdy klient narusza regulamin lub dobre praktyki, zgodnie z zasadami firmy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje prawo odmowy wykonania usługi w sytuacjach trudnych	Postępuje zgodnie z prawem i procedurami firmy, zachowując profesjonalizm.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zarządza reklamacjami i trudnymi sytuacjami	Rozwiązuje problemy z klientem w sposób profesjonalny, stosując procedury firmy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Chroni reputację firmy i pracowników w kontaktach z klientem	Reaguje na negatywne opinie, hejt i próby szantażu wizerunkowego w sposób profesjonalny.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Tworzy i stosuje standardy profesjonalnej obsługi klienta	Opracowuje zasady i procedury obsługi klienta, uwzględniając aspekty prawne, komunikacyjne i wizerunkowe.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Standardy profesjonalnej obsługi klienta - Prawa klienta oraz obowiązki firmy i pracowników w relacjach biznesowych

DZIEŃ I Prawa klienta i standardy współpracy

- Prawa klienta w relacjach biznesowych - Prawo do informacji, reklamacji i odstąpienia od umowy w praktyce. Jak je respektować zarówno na poziomie firmy, jak i w codziennej obsłudze klienta?
- Obowiązki firmy i pracowników wobec klienta - Przejrzystość informacji, odpowiedzialność za jakość usług, przestrzeganie procedur i regulaminów oraz współpraca w codziennej obsłudze klienta.
- Obowiązki klienta i granice współpracy - Jak skutecznie współpracować z klientem, wyznaczać granice i reagować na zachowania naruszające regulamin lub dobre praktyki?
- Granice obsługi i prawo odmowy wykonania usługi - Kiedy pracownik lub właściciel może odmówić realizacji usługi i jak zabezpieczyć się prawnie w trudnych sytuacjach?
- Reklamacje i trudne sytuacje - Praktyczne procedury obsługi reklamacji, analiza typowych konfliktów i symulacje rozmów z klientami roszczeniowymi.

DZIEŃ II Odpowiedzialność, zarządzanie konfliktem i ochrona reputacji

- Odpowiedzialność prawna firmy i pracowników - Zakres odpowiedzialności cywilnej i kontraktowej, konsekwencje finansowe sporów i obowiązki pracowników w sytuacjach konfliktowych.
- Ochrona reputacji firmy i wizerunku pracowników - Negatywne opinie, hejt i próby szantażu wizerunkowego – strategie reagowania i zabezpieczania reputacji.
- Rozmowy w sytuacjach konfliktowych z klientem - Struktura bezpiecznej rozmowy, deeskalacja napięcia i obrona stanowiska firmy – ćwiczenia praktyczne dla wszystkich uczestników.
- Tworzenie standardów profesjonalnej obsługi klienta w firmie - Opracowanie kodeksu relacji z klientem, procedur reklamacyjnych i zasad dokumentowania zdarzeń – praca zespołowa właściciel–pracownik
- Zintegrowana symulacja konfliktu klient–firma - Wspólne scenariusze kryzysowe obejmujące aspekty prawne, komunikacyjne i wizerunkowe, umożliwiające naukę współpracy właściciela i pracownika.
- Walidacja – test teoretyczny z wynikiem generowanymi automatycznie

Usługa realizowana jest w przeliczeniu na godziny dydaktyczne, 1h dydaktyczna = 45min.

Przerwy są wliczone w harmonogram szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Prawa klienta w relacjach biznesowych - Prawo do informacji, reklamacji i odstąpienia od umowy w praktyce. Jak je respektować zarówno na poziomie firmy, jak i w codziennej obsłudze klienta?	-	21-03-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 19 Przerwa higieniczna	-	21-03-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 19 Obowiązki firmy i pracowników wobec klienta - Przejrzystość informacji, odpowiedzialność za jakość usług, przestrzeganie procedur i regulaminów oraz współpraca w codziennej obsłudze klienta.	-	21-03-2026	10:45	12:30	01:45
4 z 19 Przerwa obiadowa	-	21-03-2026	12:30	13:00	00:30
5 z 19 Obowiązki klienta i granice współpracy - Jak skutecznie współpracować z klientem, wyznaczać granice i reagować na zachowania naruszające regulamin lub dobre praktyki?	-	21-03-2026	13:00	14:30	01:30
6 z 19 Przerwa higieniczna	-	21-03-2026	14:30	14:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 19 Granice obsługi i prawo odmowy wykonania usługi - Kiedy pracownik lub właściciel może odmówić realizacji usługi i jak zabezpieczyć się prawnie w trudnych sytuacjach?	-	21-03-2026	14:45	16:30	01:45
8 z 19 Przerwa higieniczna	-	21-03-2026	16:30	16:45	00:15
9 z 19 Reklamacje i trudne sytuacje - Praktyczne procedury obsługi reklamacji, analiza typowych konfliktów i symulacje rozmów z klientami roszczeniowymi.	-	21-03-2026	16:45	19:00	02:15
10 z 19 Odpowiedzialność prawna firmy i pracowników - Zakres odpowiedzialności cywilnej i kontraktowej, konsekwencje finansowe sporów i obowiązki pracowników w sytuacjach konfliktowych.	-	22-03-2026	09:00	10:30	01:30
11 z 19 Przerwa higieniczna	-	22-03-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 19 Ochrona reputacji firmy i wizerunku pracowników - Negatywne opinie, hejt i próby szantażu wizerunkowego – strategię reagowania i zabezpieczania reputacji.	-	22-03-2026	10:45	12:30	01:45
13 z 19 Przerwa obiadowa	-	22-03-2026	12:30	13:00	00:30
14 z 19 Rozmowy w sytuacjach konfliktowych z klientem - - Struktura bezpiecznej rozmowy, deeskalacja napięcia i obrona stanowiska firmy – ćwiczenia praktyczne dla wszystkich uczestników.	-	22-03-2026	13:00	14:30	01:30
15 z 19 Przerwa higieniczna	-	22-03-2026	14:30	14:45	00:15
16 z 19 Tworzenie standardów profesjonalnej obsługi klienta w firmie - Opracowanie kodeksu relacji z klientem, procedur reklamacyjnych i zasad dokumentowania zdarzeń – praca zespołowa właściciel–pracownik.	-	22-03-2026	14:45	16:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 19 Zintegrowana symulacja konfliktu klient-firma - Wspólne scenariusze kryzysowe obejmujące aspekty prawne, komunikacyjne i wizerunkowe, umożliwiające naukę współpracy właściciela i pracownika.	-	22-03-2026	16:45	18:15	01:30
18 z 19 Przerwa higieniczna	-	22-03-2026	18:15	18:30	00:15
19 z 19 Walidacja – test teoretyczny z wynikiem generowanymi automatycznie	-	22-03-2026	18:30	19:15	00:45

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	185,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,19 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzymuje materiały dydaktyczne oraz skrypt szkoleniowy.

Adres

ul. Tyniecka 28a
71-019 Szczecin
woj. zachodniopomorskie

Szkolenie odbędzie się w Akademii Ogarnij.to.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



PIOTR PAWELEC

E-mail piotr.pawelec87@wp.pl

Telefon (+48) 695 506 985