



IQ CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

7 225 ocen

Strategia Doświadczeń Klienta i Profesjonalna Obsługa Klienta w branży beauty - projektowanie procesów, komunikacja i standardy pracy zespołu.

Numer usługi 2026/02/24/120895/3357693

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 03.03.2026 do 05.03.2026

3 825,00 PLN brutto

3 825,00 PLN netto

95,63 PLN brutto/h

95,63 PLN netto/h

115,83 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do właścicieli, managerów oraz pracowników przedsiębiorstw działających lub rozpoczynających działanie w branży beauty (salony kosmetyczne, gabinety kosmetologiczne, studia stylizacji, SPA, salony fryzjerskie), którzy odpowiadają za jakość obsługi klienta, budowanie doświadczeń klienta oraz organizację procesów pracy zespołu.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	02-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
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 uczestników do samodzielnego projektowania i wdrażania strategii doświadczeń klienta (Customer Experience) w branży beauty poprzez rozwinięcie wiedzy z zakresu budowania procesów obsługi, komunikacji, psychologii decyzji klienta oraz standaryzacji pracy zespołu.

Uczestnicy nabywają umiejętności świadomego zarządzania punktami styku klienta z marką, prowadzenia konsultacji, prezentacji oferty, reagowania na obiekcje oraz budowania lojalności i powracalności klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje etapy Customer Experience (CX) oraz identyfikuje kluczowe punkty styku klienta z marką w branży beauty.	Wymienia i opisuje poszczególne etapy ścieżki klienta (customer journey),	Test teoretyczny
	Wskazuje punkty styku klienta z firmą (online i offline),	Test teoretyczny
Projektuje mapę doświadczeń klienta (Customer Journey Map) dla usług w branży beauty.	Uczestnik identyfikuje grupę docelową i personę klienta oraz wyznacza etapy ścieżki klienta (od pierwszego kontaktu do działań posprzedażowych),	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Proponuje konkretne usprawnienia zwiększające satysfakcję i lojalność klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Przygotowuje strukturę konsultacji (otwarcie, diagnoza potrzeb, prezentacja oferty, zamknięcie rozmowy) oraz stosuje techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań pogłębiających.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Skutecznie podsumowuje ustalenia oraz proponuje dalsze kroki budujące relację i lojalność klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje rodzaje obiekcji (cenowe, jakościowe, związane z zaufaniem lub brakiem potrzeby), rozróżnia obiekcję od rzeczywistej wątpliwości klienta,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Prowadzi skuteczną rozmowę w sposób umożliwiający przejście do decyzji zakupowej lub dalszego etapu współpracy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik potrafi prowadzić profesjonalną konsultację z klientem w branży beauty zgodnie ze standardami Customer Experience		
Uczestnik potrafi reagować na obiekcje klienta w sposób profesjonalny, zwiększający szanse na finalizację sprzedaży i budowanie długofalowej relacji.		

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik tworzy standard obsługi klienta w branży beauty, zapewniający spójne i wysokiej jakości doświadczenie klienta. Projektuje działania follow-up zwiększające satysfakcję klienta i budujące długofalową relację w branży beauty.	Uczestnik definiuje elementy standardu obsługi (komunikacja, procedury kontaktu, obsługa reklamacji, zasady konsultacji) oraz opisuje zasady spójnego doświadczenia klienta na wszystkich punktach styku.	Test teoretyczny
	Wskazuje mierniki jakości obsługi (np. satysfakcja klienta, czas reakcji, powracalność).	Test teoretyczny
	Definiuje cele działań follow-up (lojalność, ponowna sprzedaż, feedback, utrzymanie relacji) oraz planuje moment i formę kontaktu po usłudze (e-mail, telefon, wiadomość, ankieta),	Test teoretyczny
	Uwzględnia zasady etyki i ochrony danych osobowych.	Test teoretyczny

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

Szkolenie trwa 40 godzin dydaktycznych, tj. 30 godzin zegarowych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut). Każdego dnia szkolenia przewidziane są przerwy, które wliczają się do czasu kształcenia.

Walidacja jest wliczana do procesu kształcenia, a tym samym czasu trwania usługi rozwojowej

Fundamenty Strategii Doświadczeń Klienta

1. 1. Customer Experience – definicja i znaczenie w branży beauty
2. Mapa podróży klienta (Customer Journey)
3. Punkty styku online i offline
4. Analiza obecnego procesu obsługi
5. Błędy systemowe w obsłudze klienta
6. Projektowanie pierwszego wrażenia
7. Warsztat: mapa doświadczeń klienta
8. Analiza case study
9. Standard pierwszego kontaktu
10. Podsumowanie i wnioski

DZIEŃ 2

Konsultacja, komunikacja i prezentacja oferty

1. 1. Psychologia decyzji klienta
2. Język korzyści vs język cech
3. Prowadzenie konsultacji – struktura
4. Budowanie planu zabiegowego (proces, nie usługa)
5. Prezentacja ceny i obrona wartości
6. Techniki reagowania na obiekcje
7. Symulacje rozmów z klientem
8. Projektowanie upsellingu i cross-sellingu
9. Standard domykania wizyty
10. Feedback i omówienie

DZIEŃ 3

Standaryzacja obsługi i lojalność

1. 1. Budowanie standardów obsługi w zespole
2. Rola recepcji i spójność komunikacji
3. Opieka posprzedażowa i follow-up
4. System zbierania opinii
5. Zarządzanie trudnym klientem
6. Projektowanie checklisty obsługi
7. Projekt procedury follow-up
8. Projektowanie doświadczenia premium
9. Walidacja efektów uczenia się. Test końcowy + zadanie praktyczne

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Customer Experience w branży beauty – teoria i fundamenty .Mapa podróży klienta (Customer Journey) – punkty styku online i offline	MONIKA GĄDEK	03-03-2026	08:00	12:00	04:00
2 z 9 Warsztat: Projektowanie mapy doświadczeń klienta oraz prowadzenie standard pierwszego kontaktu i pierwszego wrażenia	MONIKA GĄDEK	03-03-2026	12:00	15:00	03:00
3 z 9 Analiza błędów systemowych i projektowanie doświadczenia premium	MONIKA GĄDEK	03-03-2026	15:00	18:00	03:00
4 z 9 Psychologia decyzji klienta i budowanie zaufania. Struktura profesjonalnej konsultacji i analiza potrzeb	MONIKA GĄDEK	04-03-2026	08:00	12:00	04:00
5 z 9 Język korzyści, prezentacja oferty i plan zabiegowy. Reagowanie na obiekcje i obrona wartości ceny	MONIKA GĄDEK	04-03-2026	12:00	15:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 9 Symulacje rozmów z klientem – konsultacja i domykanie wizyty - warsztaty	MONIKA GADEK	04-03-2026	15:00	18:00	03:00
7 z 9 Projektowanie standardów obsługi w zespole. Rola recepcji i spójność komunikacji w gabinecie	MONIKA GADEK	05-03-2026	08:00	12:00	04:00
8 z 9 Opieka posprzedażowa i system follow-up. System zbierania opinii i budowanie powracalności	MONIKA GADEK	05-03-2026	12:00	16:30	04:30
9 z 9 Walidacja efektów uczenia się (test + zadanie praktyczne w warunkach symulowanych)	MONIKA GADEK	05-03-2026	16:30	18:00	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 825,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 825,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	95,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	95,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MONIKA GADEK

Strateg biznesowy, mentorka właścicieli gabinetów med & beauty, specjalistka w zakresie strategii doświadczeń klienta (Customer Experience), sprzedaży usług premium oraz standaryzacji procesów obsługi.

Konsultant strategiczny i trener biznesu w obszarze budowania przewagi konkurencyjnej poprzez projektowanie doświadczeń klienta, komunikację wartości oraz wdrażanie procesów sprzedażowych w branży beauty. Ekspert w zakresie zwiększania powracalności klientów, podnoszenia średniego paragonu oraz budowania rentownych, skalowalnych modeli pracy gabinetów.

Od ponad 10 lat związana z branżą beauty – zarówno jako praktyk pracujący z klientem, jak i manager oraz doradca strategiczny. Wspiera właścicieli i zespoły w transformacji sposobu pracy z klientem – od obsługi reaktywnej do świadomie zaprojektowanego doświadczenia premium.

Od ponad 4 lat to również autorka programów szkoleniowych z zakresu sprzedaży przez doświadczenie, komunikacji wartości oraz wdrażania standardów obsługi w zespołach. Prowadzi szkolenia stacjonarne, warsztaty wdrożeniowe oraz procesy mentoringowe dla właścicieli i kadry zarządzającej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma

- skrypt szkoleniowy z najważniejszymi zagadnieniami Customer Experience i obsługi klienta,
- checklisty pracy (konsultacja, standard obsługi, follow-up),
- arkusze do analizy punktów styku klienta i mapy doświadczeń,
- case study i scenariusze sytuacyjne do ćwiczeń praktycznych,
- wzór standardu obsługi klienta i mapy Customer Journey,

Materiały w wersji papierowej i elektronicznej (PDF) które umożliwiają wykorzystanie podczas szkolenia i po jego zakończeniu jako narzędzi wspierających wdrożenie zdobytej wiedzy w praktyce.

Warunki uczestnictwa

Poziom frekwencji na szkoleniu pozwalający na wydanie zaświadczenia o ukończeniu szkolenia powinien wynosić 100%.

Informacje dodatkowe

W przypadku uczestnictwa w usłudze osoby z niepełnosprawnością dostawca usługi zapewni realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

Koszt przeprowadzenia walidacji jest uwzględniony w cenie szkolenia.

Adres

al. ks. kard. Stefana Wyszyńskiego 67/7

94-047 Łódź

woj. łódzkie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



MARTA ZABADEUSZ

E-mail marta.zabadeusz@iq-consulting.pl

Telefon (+48) 893 864 533