



## Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji.

Numer usługi 2026/03/09/8282/3390094

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

162,98 PLN brutto/h

132,50 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

📄 Usługa szkoleniowa  
📺 zdalna w czasie rzeczywistym  
🕒 12:00 h  
📅 01.02.2027 do 02.02.2027

★★★★☆ 4,5 / 5

3 024 oceny

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- Pracowników sektora publicznego (urzędów, instytucji państwowych, samorządów).
- Pracowników sektora prywatnego (firm, przedsiębiorstw, korporacji).
- Menedżerów i liderów zespołów odpowiedzialnych za budowanie współpracy w organizacji.
- Specjalistów działów obsługi klienta, HR, administracji i innych funkcji wspierających.
- Osób, które chcą poprawić swoje umiejętności interpersonalne i zwiększyć efektywność pracy w zespołach.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

31-01-2027

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

12

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

1. Podniesienie umiejętności w zakresie obsługi klienta wewnętrznego:  
Zrozumienie roli klienta wewnętrznego w organizacji.  
Rozwinięcie umiejętności identyfikacji i spełniania oczekiwań klienta wewnętrznego.
2. Poprawa współpracy między działami i zespołami:  
Budowanie kultury współpracy i wzajemnego wsparcia.  
Zarządzanie relacjami i skuteczna komunikacja w organizacji.
3. Rozwój kompetencji interpersonalnych:  
Efektywne radzenie sobie z konfliktami.  
Motywowanie współpracowników i wzmacnianie ich z

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<b>Kompetencje społeczne:</b> - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	<b>Kompetencje społeczne:</b> - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Wywiad swobodny

# 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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

## Dzień 1: Obsługa klienta wewnętrznego

### 1. Wprowadzenie do obsługi klienta wewnętrznego:

- Definicja klienta wewnętrznego i jego rola w organizacji.
- Korzyści z efektywnej obsługi klienta wewnętrznego dla całej organizacji.
- Analiza typowych problemów w relacjach między działami.

### 2. Komunikacja z klientem wewnętrznym:

- Zasady skutecznej komunikacji wewnętrznej.
- Rozpoznawanie i spełnianie oczekiwań klienta wewnętrznego.
- Rola empatii i aktywnego słuchania w budowaniu relacji.

### 3. Budowanie zaufania i zaangażowania:

- Techniki wzmacniania zaufania między współpracownikami.
- Znaczenie transparentności i uczciwości w relacjach wewnętrznych.
- Motywowanie zespołów do współpracy.

### 4. Case studies i warsztaty praktyczne:

- Analiza przykładów efektywnej obsługi klienta wewnętrznego.
- Ćwiczenia w zakresie komunikacji, rozwiązywania problemów i budowania relacji.

## Dzień 2: Budowanie współpracy w organizacji

### 1. Wprowadzenie do współpracy organizacyjnej:

- Znaczenie synergii w zespołach.
- Współpraca międzydziałowa jako klucz do sukcesu organizacji.

### 2. Techniki efektywnej współpracy:

- Zarządzanie relacjami w zespole i między działami.
- Wspólne rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji.
- Narzędzia wspierające współpracę w organizacji.

### 3. Radzenie sobie z konfliktami:

- Typowe źródła konfliktów w organizacjach.
- Metody konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.
- Transformowanie konfliktu w okazję do wzmocnienia współpracy.

### 4. Budowanie kultury współpracy:

- Tworzenie procesów sprzyjających współpracy.
- Rola liderów i menedżerów w promowaniu współpracy.
- Przykłady dobrych praktyk z różnych sektorów.

### 5. Warsztaty praktyczne i plan działania:

- Ćwiczenia zespołowe wspierające współpracę.
- Opracowanie indywidualnych i zespołowych planów działania.
- Podsumowanie i sesja pytań i odpowiedzi.

Szkolenie koncentruje się na praktycznych aspektach i zakłada aktywny udział uczestników poprzez ćwiczenia, warsztaty i case studies.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 2

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji.	Trener SEMPER	01-02-2027	08:30	14:30	06:00
2 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji.	Trener SEMPER	02-02-2027	08:30	14:30	06:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	162,98 PLN
Koszt osobogodziny netto	132,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Trener SEMPER**

Trener SEMPER

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej

- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki uczestnictwa

### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

## Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

### Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

### Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060