



Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji.

Numer usługi 2026/03/09/8282/3390101

1 955,70 PLN brutto
1 590,00 PLN netto
162,98 PLN brutto/h
132,50 PLN netto/h
115,83 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

★★★★☆ 4,5 / 5

🕒 12 h

2 943 oceny

📅 01.04.2027 do 02.04.2027

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

31-03-2027

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
Kompetencje społeczne: - 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.	Kompetencje społeczne: - 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 przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji.	Trener SEMPER	01-04-2027	08:30	14:30	06:00
2 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji.	Trener SEMPER	02-04-2027	08:30	14:30	06:00

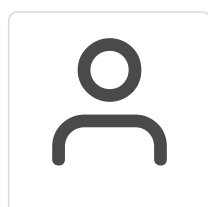
Cennik

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

Telefon (+48) 570 590 060