



## Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji

Numer usługi 2026/03/09/8282/3390150

2 078,70 PLN brutto

1 690,00 PLN netto

129,92 PLN brutto/h

105,63 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Organizacji Szkoleń i

Konferencji SEMPER Magdalena

Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 022 oceny

📍 Wrocław

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 01.04.2027 do 02.04.2027

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Organizacja

### Grupa docelowa usługi

- 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

5

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

31-03-2027

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

### 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 skuteczną komunikacją 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.	- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych - Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	Wywiad swobodny

# **Kwalifikacje**

## **Kompetencje**

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### **Warunki uznania kompetencji**

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?**

TAK

**Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?**

TAK

**Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają 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	01-04-2027	10:00	15:00	05:00
2 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji	Trener Semper	02-04-2027	09:00	14:00	05:00

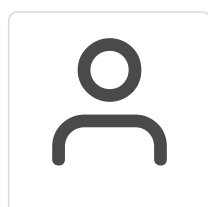
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 078,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 690,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	129,92 PLN
Koszt osobogodziny netto	105,63 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Trener Semper**

Ekspert Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

## Warunki uczestnictwa

### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

## Informacje dodatkowe

### Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe

-każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Adres

ul. Oporowska 60/A  
53-434 Wrocław  
woj. dolnośląskie

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

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

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