

**Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie.**

Numer usługi 2026/03/17/182333/3413902

**5 911,38 PLN** brutto

4 806,00 PLN netto

218,94 PLN brutto/h

178,00 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

ENTERPRISE  
ACADEMY SPÓŁKA  
Z OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

126 ocen

📍 Rzeszów

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 27:00 h

📅 12.08.2026 do 19.08.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Grupa docelowa usługi</b>	pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientem sprzedawcy i doradcy klienta pracownicy biura obsługi klienta i call center osoby rozpoczynające pracę w obsłudze klienta
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-08-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	27
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa 'Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie' PRZYGOTOWUJE uczestników do profesjonalnej obsługi klienta poprzez rozwijanie umiejętności skutecznej komunikacji, budowania pozytywnych relacji oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Uczestnicy uczą się, jak rozpoznawać potrzeby klientów, zapewniać wysoki standard obsługi oraz budować pozytywny wizerunek firmy.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje zasady profesjonalnej komunikacji w kontakcie z klientem.	Uczestnik wskazuje zasady profesjonalnej komunikacji z klientem oraz poprawne formy wypowiedzi w różnych sytuacjach obsługowych.	Test teoretyczny
	Uczestnik prowadzi rozmowę z klientem stosując zasady profesjonalnej komunikacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje potrzeby klienta i dostosowuje sposób obsługi.	uczestnik wskazuje metody rozpoznawania potrzeb klienta oraz dopasowania sposobu obsługi do różnych typów klientów i sytuacji.	Test teoretyczny
	Uczestnik identyfikuje potrzeby klienta w scenariuszu sytuacyjnym i dostosowuje sposób obsługi (komunikację i rozwiązanie) do jego oczekiwań.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik radzi sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami w sposób konstruktywny	Uczestnik opisuje zasady postępowania w trudnych sytuacjach z klientem oraz procedury obsługi reklamacji	Test teoretyczny
	Uczestnik reaguje na trudną sytuację lub reklamację klienta, stosując techniki konstruktywnego rozwiązywania konfliktów i utrzymania pozytywnej relacji	Obserwacja w warunkach symulowanych

## 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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

TAK

## Program

1. Wprowadzenie do szkolenia „Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie” – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
2. Znaczenie obsługi klienta dla wizerunku i wyników firmy – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
3. Zasady profesjonalnej komunikacji z klientem – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
4. Rozpoznawanie potrzeb klienta i dopasowanie sposobu obsługi – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
5. Aktywne słuchanie oraz skuteczna wymiana informacji z klientem – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
6. Ćwiczenia rozwijające umiejętność efektywnej komunikacji z klientem – zajęcia praktyczne: 90 minut.
7. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
8. Budowanie pozytywnej relacji z klientem i lojalności – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
9. Ćwiczenia w rozpoznawaniu potrzeb klienta i dostosowywaniu sposobu obsługi – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
10. Symulacja rozmów z klientem w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
11. Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
12. Ćwiczenia zespołowe w zakresie budowania zaufania, współpracy i wzajemnego wsparcia. Gra szkoleniowa. – zajęcia praktyczne: 90 minut.
13. Praca z sytuacjami wymagającymi współpracy i rozwiązywania problemów – zajęcia praktyczne: 105 minut.
14. Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta – zajęcia praktyczne: 30 minut.
15. Podsumowanie szkolenia – zajęcia teoretyczne: 15 minut, zajęcia praktyczne: 15 minut.
16. Obserwacja w warunkach symulowanych – 30 minut.- Obserwacja i wypełnienie notatki podczas zadań w warunkach symulowanych - 30 minut
17. Test teoretyczny – 30 minut. ( grupowy test teoretyczny - 30 minut)

Przerwy zostały wliczone w czas usługi. Na jedną godzinę zegarową składa się 45 minut dydaktycznych oraz 15 minut przerwy.

Usługa będzie realizowana w grupie max. 10 osobowej.

Każdy uczestnik będzie miał zapewnione swoje stanowisko pracy.

Zajęcia praktyczne będą prowadzone w podgrupach maksymalnie 5 osobowych.

Podczas ćwiczeń, gier zespołowych każdy zespół otrzyma pakiet materiałów potrzebnych do wzięcia udziału w danej aktywności, każdy uczestnik otrzyma instrukcję szkoleniową.

Szkolenie adresowane jest do następujących grup i osób:

pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientem sprzedawcy i doradcy klienta pracownicy biura obsługi klienta i call center osoby rozpoczynające pracę w obsłudze klienta

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 29

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 29</b> Wprowadzenie do szkolenia „Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie”	Marta Majcher	12-08-2026	07:00	08:30	01:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 29 Przerwa	Marta Majcher	12-08-2026	08:30	09:00	00:30
3 z 29 Znaczenie obsługi klienta dla wizerunku i wyników firmy	Marta Majcher	12-08-2026	09:00	10:30	01:30
4 z 29 Przerwa	Marta Majcher	12-08-2026	10:30	11:00	00:30
5 z 29 Zasady profesjonalnej komunikacji z klientem	Marta Majcher	12-08-2026	11:00	12:30	01:30
6 z 29 Przerwa	Marta Majcher	12-08-2026	12:30	13:30	01:00
7 z 29 Rozpoznawanie potrzeb klienta i dopasowanie sposobu obsługi	Marta Majcher	12-08-2026	13:30	15:00	01:30
8 z 29 Przerwa	Marta Majcher	12-08-2026	15:00	15:15	00:15
9 z 29 Aktywne słuchanie oraz skuteczna wymiana informacji z klientem	Marta Majcher	12-08-2026	15:15	16:00	00:45
10 z 29 Ćwiczenia rozwijające umiejętność efektywnej komunikacji z klientem	Marta Majcher	17-08-2026	07:00	08:30	01:30
11 z 29 Przewa	Marta Majcher	17-08-2026	08:30	09:00	00:30
12 z 29 Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami	Marta Majcher	17-08-2026	09:00	10:30	01:30
13 z 29 Przerwa	Marta Majcher	17-08-2026	10:30	11:00	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>14 z 29</b> Budowanie pozytywnej relacji z klientem i lojalności	Marta Majcher	17-08-2026	11:00	12:30	01:30
<b>15 z 29</b> Przerwa	Marta Majcher	17-08-2026	12:30	13:30	01:00
<b>16 z 29</b> Ćwiczenia w rozpoznawaniu potrzeb klienta i dostosowywaniu sposobu obsługi	Marta Majcher	17-08-2026	13:30	15:00	01:30
<b>17 z 29</b> Przerwa	Marta Majcher	17-08-2026	15:00	15:15	00:15
<b>18 z 29</b> Symulacja rozmów z klientem w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych	Marta Majcher	17-08-2026	15:15	16:00	00:45
<b>19 z 29</b> Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta	Marta Majcher	19-08-2026	07:00	08:30	01:30
<b>20 z 29</b> Przerwa	Marta Majcher	19-08-2026	08:30	09:00	00:30
<b>21 z 29</b> Ćwiczenia zespołowe w zakresie budowania zaufania, współpracy i wzajemnego wsparcia. Gra szkoleniowa.	Marta Majcher	19-08-2026	09:00	10:30	01:30
<b>22 z 29</b> Przerwa	Marta Majcher	19-08-2026	10:30	10:45	00:15
<b>23 z 29</b> Praca z sytuacjami wymagającymi współpracy i rozwiązywania problemów	Marta Majcher	19-08-2026	10:45	12:30	01:45
<b>24 z 29</b> Przerwa	Marta Majcher	19-08-2026	12:30	13:30	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>25 z 29</b> Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta	Marta Majcher	19-08-2026	13:30	14:00	00:30
<b>26 z 29</b> Podsumowanie szkolenia	Marta Majcher	19-08-2026	14:00	14:30	00:30
<b>27 z 29</b> Przerwa	Marta Majcher	19-08-2026	14:30	15:00	00:30
<b>28 z 29</b> Obserwacja w warunkach symulowanych	-	19-08-2026	15:00	15:30	00:30
<b>29 z 29</b> Test teoretyczny	-	19-08-2026	15:30	16:00	00:30

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 911,38 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 806,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	218,94 PLN
Koszt osobogodziny netto	178,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Marta Majcher

Absolwentka ekonomii na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie, specjalność: strategię rozwoju biznesu. Trener mentalny JBB. Absolwenta Szkoły Wewnętrznej Przywództwa Rafała Mazura. Certyfikowany Coach Kingmakers™. Mentor Instytutu Kognitywistyki Macieja Bennewicza. Certyfikowany trener biznesu, przedsiębiorca. Realizuje projekty UE i komercyjne. Koordynuje duże przedsięwzięcia, często obejmujące kilkadziesiąt osób, do jej zadań należy całość działań związanych z realizacją projektu od pozyskania do rozliczenia. Uczestniczy w projektach z zakresu umiejętności miękkich, jak i twardych. Współtwórca platformy enterpriseacademy.pl. Obecnie zarządza własną działalnością gospodarczą zajmującą się specjalistycznym doradztwem biznesowym oraz szkoleniami w zakresie kompetencji miękkich. Posiada doświadczenie zawodowe w zakresie świadczonej usługi zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed opublikowaniem danej karty usługi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- standardowy komplet materiałów szkoleniowych pisany prostym językiem, prostą czcionką udostępniony elektronicznie oraz w formie wydrukowanej.

- treść szkolenia przekazywana dwoma kanałami, materiały fizyczne (elektroniczne oraz wydrukowane) oraz ustnie przekazywane przez trenera.

Forma materiałów szkoleniowych może być dostosowana indywidualnie w zależności od wskazanych w formularzu zgłoszeniowym szczególnych potrzeb.

### Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z funduszy europejskich warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora który udziela dofinansowania.

Wypełnienie formularza zgłoszeniowego zawierającego informacje dotyczące szczególnych potrzeb Uczestników szkolenia.

### Informacje dodatkowe

Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest pozytywny wynik testu końcowego oraz frekwencja na minimalnym poziomie 80%.

## Adres

ul. Powstańców Styczniowych 27  
35-328 Rzeszów

woj. podkarpackie

Dostępność architektoniczna dostosowana indywidualnie w zależności od wskazanych w formularzu zgłoszeniowym szczególnych potrzeb.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Agata Szadyn-Tymicka**

**E-mail** [powiadomienia@enterpriseacademy.pl](mailto:powiadomienia@enterpriseacademy.pl)

**Telefon** (+48) 505 648 985