

**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

125 ocen

📍 Rzeszów

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 27:00 h

📅 11.06.2026 do 26.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientem sprzedawcy i doradcy klienta pracownicy biura obsługi klienta i call center osoby rozpoczynające pracę w obsłudze klienta
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	10-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	27
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 '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 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?

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
1 z 29 Wprowadzenie do szkolenia „Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie”	Marta Majcher	11-06-2026	07:00	08:30	01:30
2 z 29 Przerwa	Marta Majcher	11-06-2026	08:30	09:00	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 29 Znaczenie obsługi klienta dla wizerunku i wyników firmy	Marta Majcher	11-06-2026	09:00	10:30	01:30
4 z 29 Przerwa	Marta Majcher	11-06-2026	10:30	11:00	00:30
5 z 29 Zasady profesjonalnej komunikacji z klientem	Marta Majcher	11-06-2026	11:00	12:30	01:30
6 z 29 Przerwa	Marta Majcher	11-06-2026	12:30	13:30	01:00
7 z 29 Rozpoznawanie potrzeb klienta i dopasowanie sposobu obsługi	Marta Majcher	11-06-2026	13:30	15:00	01:30
8 z 29 Przerwa	Marta Majcher	11-06-2026	15:00	15:15	00:15
9 z 29 Aktywne słuchanie oraz skuteczna wymiana informacji z klientem	Marta Majcher	11-06-2026	15:15	16:00	00:45
10 z 29 Ćwiczenia rozwijające umiejętność efektywnej komunikacji z klientem	Marta Majcher	16-06-2026	07:00	08:30	01:30
11 z 29 Przerwa	Marta Majcher	16-06-2026	08:30	09:00	00:30
12 z 29 Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami	Marta Majcher	16-06-2026	09:00	10:30	01:30
13 z 29 Przerwa	Marta Majcher	16-06-2026	10:30	11:00	00:30
14 z 29 Budowanie pozytywnej relacji z klientem i lojalności	Marta Majcher	16-06-2026	11:00	12:30	01:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 29 Przerwa	Marta Majcher	16-06-2026	12:30	13:30	01:00
16 z 29 Ćwiczenia w rozpoznawaniu potrzeb klienta i dostosowywaniu sposobu obsługi	Marta Majcher	16-06-2026	13:30	15:00	01:30
17 z 29 Przerwa	Marta Majcher	16-06-2026	15:00	15:15	00:15
18 z 29 Symulacja rozmów z klientem w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych	Marta Majcher	16-06-2026	15:15	16:00	00:45
19 z 29 Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta	Marta Majcher	23-06-2026	07:00	08:30	01:30
20 z 29 Przerwa	Marta Majcher	23-06-2026	08:30	09:00	00:30
21 z 29 Ćwiczenia zespołowe w zakresie budowania zaufania, współpracy i wzajemnego wsparcia. Gra szkoleniowa.	Marta Majcher	23-06-2026	09:00	10:30	01:30
22 z 29 Przerwa	Marta Majcher	23-06-2026	10:30	10:45	00:15
23 z 29 Praca z sytuacjami wymagającymi współpracy i rozwiązywania problemów	Marta Majcher	23-06-2026	10:45	12:30	01:45
24 z 29 Przerwa	Marta Majcher	23-06-2026	12:30	13:30	01:00
25 z 29 Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta	Marta Majcher	23-06-2026	13:30	14:00	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
26 z 29 Podsumowanie szkolenia	Marta Majcher	23-06-2026	14:00	14:30	00:30
27 z 29 Przerwa	Marta Majcher	23-06-2026	14:30	15:00	00:30
28 z 29 Obserwacja w warunkach symulowanych	-	23-06-2026	15:00	15:30	00:30
29 z 29 Test teoretyczny	-	23-06-2026	15:30	16:00	00:30

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

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. Absolwentka 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

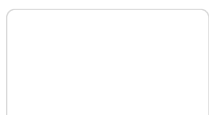
woj. podkarpackie

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

Telefon (+48) 505 648 985