



Obsługa klienta z elementami zielonych kompetencji – szkolenie

Numer usługi 2026/03/20/203241/3423025

1 000,00 PLN brutto

1 000,00 PLN netto

83,33 PLN brutto/h

83,33 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Studia wiedzy
Bozhena Kuzminska

★★★★☆ 4,3 / 5

3 oceny

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 12:00 h

📅 08.05.2026 do 20.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych zainteresowanych zdobyciem kompetencji z zakresu profesjonalnej obsługi klienta oraz rozwijaniem umiejętności komunikacyjnych z uwzględnieniem zasad zielonych kompetencji w środowisku pracy.

Grupę docelową stanowią w szczególności:

- osoby planujące rozpoczęcie pracy w obszarze obsługi klienta, sprzedaży lub administracji biurowej,
- osoby chcące zmienić ścieżkę zawodową i podjąć pracę w zawodach związanych z obsługą klienta,
- osoby pracujące w obszarze obsługi klienta, które chcą uporządkować i rozwinąć swoje kompetencje zawodowe,
- osoby zainteresowane rozwijaniem kompetencji komunikacyjnych i interpersonalnych w pracy z klientem,
- osoby chcące wdrażać zasady zrównoważonego rozwoju i ekologiczne rozwiązania w codziennej pracy zawodowej.

Szkolenie nie wymaga wcześniejszego doświadczenia zawodowego w obszarze obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

04-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

12

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego stosowania zasad profesjonalnej obsługi klienta oraz zielonych kompetencji w środowisku pracy, w tym w zakresie komunikacji z klientem, identyfikowania jego potrzeb, rozwiązywania sytuacji problemowych oraz organizacji procesu obsługi z uwzględnieniem zasad zielonych kompetencji i zrównoważonego rozwoju.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestniczka/uczestnik stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta w sytuacjach zawodowych.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: <ul style="list-style-type: none"> - stosuje odpowiednie formy komunikacji z klientem, - identyfikuje potrzeby klienta, - dostosowuje sposób komunikacji do sytuacji, - zachowuje standardy obsługi klienta. 	Obserwacja w warunkach symulowanych Wywiad ustrukturyzowany
		Test teoretyczny
Uczestniczka/uczestnik stosuje zasady zielonych kompetencji w obsłudze klienta.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: <ul style="list-style-type: none"> - wskazuje działania ograniczające zużycie zasobów, - stosuje rozwiązania cyfrowe w komunikacji z klientem, - proponuje ekologiczne usprawnienia w procesie obsługi, - uwzględnia aspekty środowiskowe w pracy zawodowej. 	Test teoretyczny Wywiad ustrukturyzowany
		Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: <ul style="list-style-type: none"> - reaguje adekwatnie na trudne zachowania klienta, - stosuje techniki komunikacyjne (parafraza, pytania), - proponuje rozwiązania problemów klienta, - zachowuje profesjonalizm w komunikacji.
Uczestniczka/uczestnik rozwiązuje sytuacje trudne w obsłudze klienta.		Test teoretyczny
		Wywiad ustrukturyzowany

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy dokument jest wydany przez podmiot systemu oświaty lub szkolnictwa wyższego na podstawie odrębnych przepisów?

TAK

ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2024 r. poz. 750, 854, 1473 i 1933 z późn. zm.)

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Talent Odyssey Ltd

Program

Moduł 1. Podstawy profesjonalnej obsługi klienta (3 godz., w tym: 2 godz. teoretyczne i 1 godz. praktyczna)

- Rola obsługi klienta w organizacji z uwzględnieniem odpowiedzialności społecznej i środowiskowej
- Standardy obsługi klienta a zrównoważony rozwój
- Potrzeby i oczekiwania klientów (w tym klientów świadomych ekologicznie)
- Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście odpowiedzialnej komunikacji

Ćwiczenia praktyczne:

- Analiza zachowań proklienckich i proekologicznych w obsłudze klienta
- Mini-case study z uwzględnieniem aspektów ekologicznych

Moduł 2. Komunikacja i radzenie sobie z trudnym klientem w sposób odpowiedzialny (3 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 2 godz. praktyczne)

- Techniki aktywnego słuchania w komunikacji z klientem
- Zadawanie pytań i parafraza w sposób wspierający relację i zaufanie
- Obsługa reklamacji i trudnych sytuacji z uwzględnieniem zasad etycznych
- Budowanie relacji z klientem w oparciu o transparentność i odpowiedzialność

Ćwiczenia praktyczne:

- Symulacje rozmów z klientem (w tym sytuacje konfliktowe związane z produktami/usługami ekologicznymi)
- Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w sposób odpowiedzialny społecznie

Moduł 3. Zielone kompetencje w obsłudze klienta (3 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 2 godz. praktyczne)

- Podstawy zrównoważonego rozwoju w środowisku pracy
- Ekologiczne praktyki w obsłudze klienta (ograniczenie zużycia papieru, energii, zasobów)
- Cyfryzacja komunikacji jako element redukcji śladu środowiskowego
- Odpowiedzialna komunikacja z klientem (unikanie greenwashingu)

Ćwiczenia praktyczne:

- Analiza działań proekologicznych w organizacjach,
- Projektowanie ekologicznego procesu obsługi klienta,
- Identyfikacja obszarów do optymalizacji środowiskowej.

Moduł 4. Efektywna i zrównoważona obsługa klienta w praktyce (2 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 1 godz. praktyczna)

- Organizacja pracy w obsłudze klienta z uwzględnieniem efektywności i aspektów środowiskowych
- Standardy jakości obsługi klienta a odpowiedzialność ekologiczna
- Wykorzystanie narzędzi cyfrowych w celu ograniczenia zużycia zasobów
- Podsumowanie i utrwalenie wiedzy

Ćwiczenia praktyczne:

- Case study: analiza procesu obsługi klienta pod kątem efektywności i wpływu środowiskowego,
- Symulacja procesu obsługi klienta z uwzględnieniem zielonych kompetencji,
- Opracowanie propozycji usprawnień proekologicznych.

Walidacja - Egzamin (1h)

Uwagi końcowe:

Usługa prowadzi do uzyskania kwalifikacji rynkowej w zakresie profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem zielonych kompetencji, niewłączonej do Zintegrowany System Kwalifikacji.

Walidacja efektów przeprowadzona w ostatni dzień szkolenia, w godzinach 19:00-20:00.

Forma zajęć: mieszana – wykłady teoretyczne + zajęcia praktyczne

Nabycie certyfikatu potwierdza nabycie kwalifikacji.

Warunkiem uzyskania certyfikatu jest:

- uzyskanie minimum 51% poprawnych odpowiedzi z testu
- pozytywna ocena zadania praktycznego (obserwacji)
- pozytywna ocena w wywiadzie ustrukturyzowanym.

Certyfikat zawiera:

- dane uczestnika
- nazwę usługi
- datę realizacji
- zakres szkolenia
- efekty uczenia się
- informację o pozytywnym wyniku walidacji
- podpis osoby uprawnionej
- numer certyfikatu

Szkolenie trwa 12 godzin zegarowych.

Przerwy: 15 minut co 1 godz. 45 min zajęć, wliczone w czas kursu.

Materiały dydaktyczne: przygotowane przez prowadzącego – drukowane i multimedialne (np. prezentacje, ćwiczenia, nagrania).

Warunkiem przystąpienia do walidacji jest udział w minimum 80% zajęć.

Sposób organizacji walidacji

Walidacja przeprowadzana jest przez wyznaczoną osobę niezależną od trenera prowadzącego szkolenie, co zapewnia rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

Walidacja odbywa się w ostatnim dniu szkolenia w formie testu teoretycznego, wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Walidacja przeprowadzana jest przez podmiot zewnętrzny w stosunku do Dostawcy Usług, co zapewnia pełną rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

Wyniki walidacji przekazywane są uczestnikom w terminie do 5 dni roboczych od dnia przeprowadzenia walidacji.

Okres oczekiwania na wynik walidacji jest wliczony do czasu trwania usługi, a usługa uznaje się za zakończoną w dniu przekazania uczestnikom wyników walidacji.

Szkolenie realizowane jest w formule **zdalnej w czasie rzeczywistym**

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi. Link do szkolenia będzie przekazany do uczestników 7 dni przed szkoleniem oraz uzupełniony w karcie usługi.

Szkolenie będzie odbywać się na platformie MS TEAMS

Link do spotkania w Microsoft Teams: <https://teams.microsoft.com/meet/354197882799267?p=5r00u8g9l9c4ffppwp>

Identyfikator spotkania: 354 197 882 799 267

Kod dostępu: J6XC2S67

Uczestnicy zdobywają informacje poprzez wykłady i prezentacje, a następnie wykorzystują je w praktyce podczas warsztatów i ćwiczeń w ramach każdego modułu szkolenia, gdzie ten zapis został zastosowany.

Metodyka:

- warsztaty praktyczne,
- ćwiczenia indywidualne i zespołowe,
- analiza przypadków (case study).

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 12

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Moduł 1. Podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Bozhena Kuzminska	08-05-2026	17:00	18:45	01:45
2 z 12 Przerwa	Bozhena Kuzminska	08-05-2026	18:45	19:00	00:15
3 z 12 Moduł 1. Podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Bozhena Kuzminska	08-05-2026	19:00	20:00	01:00
4 z 12 Moduł 2. Komunikacja i radzenie sobie z trudnym klientem w sposób odpowiedzialny	Bozhena Kuzminska	11-05-2026	17:00	18:45	01:45
5 z 12 Przerwa	Bozhena Kuzminska	11-05-2026	18:45	19:00	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 12 Moduł 2. Komunikacja i radzenie sobie z trudnym klientem w sposób odpowiedzialny	Bozhena Kuzminska	11-05-2026	19:00	20:00	01:00
7 z 12 Moduł 3. Zielone kompetencje w obsłudze klienta	Bozhena Kuzminska	12-05-2026	17:00	18:45	01:45
8 z 12 Przerwa	Bozhena Kuzminska	12-05-2026	18:45	19:00	00:15
9 z 12 Moduł 3. Zielone kompetencje w obsłudze klienta	Bozhena Kuzminska	12-05-2026	19:00	20:00	01:00
10 z 12 Moduł 4. Efektywna i zrównoważona obsługa klienta w praktyce	Bozhena Kuzminska	13-05-2026	17:00	18:45	01:45
11 z 12 Przerwa	Bozhena Kuzminska	13-05-2026	18:45	19:00	00:15
12 z 12 Walidacja oraz egzamin	-	13-05-2026	19:00	20:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	83,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	83,33 PLN

W tym koszt walidacji brutto	100,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	100,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	300,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	300,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Bozhena Kuzminska

Bozhena Kuzminska posiada ponad 10 lat doświadczenia w marketingu, sprzedaży oraz prowadzeniu szkoleń praktycznych dla dorosłych.

W ciągu ostatnich 5 lat (2021–2026) aktywnie prowadzi działalność szkoleniową oraz doradczą, realizując programy edukacyjne i warsztatowe dla różnych grup odbiorców, w szczególności w obszarze obsługi klienta, komunikacji oraz kompetencji cyfrowych.

W tym okresie przeprowadziła ponad 940 godzin szkoleń oraz 120 godzin indywidualnych konsultacji rozwojowych i doradztwa edukacyjnego, podczas których uczestnicy zdobywali praktyczne umiejętności w zakresie komunikacji z klientem, obsługi procesów sprzedażowych, organizacji pracy oraz wdrażania rozwiązań zwiększających efektywność i jakość obsługi.

Równolegle w ciągu ostatnich 5 lat zdobywa doświadczenie w obszarze zielonej gospodarki i zrównoważonego rozwoju poprzez prowadzenie działalności związanej z projektowaniem, produkcją i sprzedażą ekologicznych zabawek.

Działalność ta obejmuje m.in.:

- wykorzystywanie materiałów przyjaznych środowisku,
- optymalizację procesów produkcyjnych pod kątem ograniczenia odpadów,
- rozwój sprzedaży w modelu online (ograniczanie śladu środowiskowego),
- budowanie komunikacji marketingowej opartej na odpowiedzialnych praktykach (bez stosowania greenwashingu).

Zdobyte doświadczenie praktyczne wykorzystuje w pracy szkoleniowej, integrując zagadnienia związane z obsługą klienta z elementami zielonych kompetencji i odpowiedzialnego podejścia do biznesu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera, prezentacja, skrypty szkoleniowe.

Informacje dodatkowe

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 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

Warunki techniczne

Warunki techniczne

Do udziału w szkoleniu wymagany jest dostęp do urządzenia (komputer, laptop, tablet lub smartfon) z dostępem do Internetu oraz aktualną przeglądarką internetową.

Minimalne wymagania systemowe:

- iOS: iOS 11 lub nowszy
- Android: Android 5.0 lub nowszy
- Windows: Windows 10 lub nowszy
- macOS: macOS 10.13 lub nowszy

Przeglądarka internetowa:

- aktualna wersja: Chrome, Edge, Firefox lub Safari
- (*Internet Explorer 11 nie jest rekomendowany*)

Połączenie internetowe:

Wymagane jest stabilne połączenie internetowe (przewodowe lub bezprzewodowe: 3G, 4G, LTE), o minimalnych parametrach:

- dla jakości HD 720p: min. 1,5 Mb/s (wysyłanie i odbieranie)
- dla jakości Full HD 1080p: min. 3 Mb/s (wysyłanie i odbieranie)

Platforma szkoleniowa:

Szkolenie realizowane będzie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy:

- MS Teams lub
- Google Meet

Dostęp do szkolenia:

Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem usługi oraz udostępniony w karcie usługi.

Link będzie aktywny w dniach i godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia.

Połączenie internetowe: wymagane jest połączenie internetowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G, 4G, LTE) o następujących parametrach:

Uczestnik powinien posiadać włączoną kamerę i mikrofon umożliwiające aktywny udział w zajęciach.

Zajęcia zdalne w czasie rzeczywistym odbędą się na platformie Teams <https://teams.microsoft.com/meet/354197882799267?p=5r00u8g9l9c4ffppwp>

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi. Link do szkolenia będzie przekazany do uczestników 3 dni przed szkoleniem oraz uzupełniony w karcie usługi.

Szkolenie będzie odbywać się na platformie MS TEAMS lub GOOGLE MEET

Link do spotkania w Microsoft Teams: <https://teams.microsoft.com/meet/354197882799267?p=5r00u8g9l9c4ffppwp>

Kontakt



BOZHENA KUZMINSKA

E-mail bozhenpk@gmail.com

Telefon (+48) 780 516 127