



Szkolenie - „Profesjonalny handlowiec - nowoczesne techniki obsługi klienta”

Numer usługi 2026/03/25/17254/3437175

4 500,00 PLN brutto

4 500,00 PLN netto

250,00 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Przemysław
Łaszczyk
Przedsiębiorstwo
Handlowo
Usługowo
Szkoleniowe ATUT

📍 Ustroń
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna

★★★★★ 4,8 / 5

🕒 18:00 h

384 oceny

📅 15.05.2026 do 18.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych (18+), pracujących, poszukujących pracy, biernych zawodowo lub planujących zmianę ścieżki zawodowej, które chcą nabyć lub rozwinąć kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi klienta i prowadzenia rozmów handlowych.

W szczególności adresatami szkolenia są:

- osoby zatrudnione na stanowiskach związanych z obsługą klienta lub sprzedażą (np. pracownicy biur obsługi klienta, działów handlowych, punktów sprzedaży, call center),
- osoby wykonujące obowiązki wymagające kontaktu z klientem w środowisku zawodowym,
- osoby planujące powrót na rynek pracy (w tym osoby bierne zawodowo) oraz przygotowujące się do podjęcia pracy w obszarze sprzedaży lub obsługi klienta.

Szkolenie przeznaczone jest dla osób na poziomie początkującym i średniozaawansowanym, które chcą rozwinąć umiejętności w zakresie efektywnej komunikacji, rozpoznawania potrzeb klienta, prezentowania oferty oraz reagowania na obiekcje.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

14-05-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

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 przygotowuje uczestnika do profesjonalnego prowadzenia rozmowy handlowej i obsługi klienta w różnych kanałach kontaktu, z wykorzystaniem zasad skutecznej komunikacji, rozpoznawania potrzeb klienta, prezentowania oferty, reagowania na obiekcje i budowania relacji. Szkolenie prowadzi do uzyskania kompetencji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia zasady profesjonalnej obsługi klienta, etapy budowania relacji oraz znaczenie jakości obsługi w kontekście wizerunku organizacji.	omawia podstawowe zasady obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym i mailowym	Wywiad ustrukturyzowany
	przedstawia etapy budowania relacji z klientem	Wywiad ustrukturyzowany
	wyjaśnia wpływ jakości obsługi na satysfakcję klienta i wizerunek firmy	Wywiad ustrukturyzowany
	rozdziela komunikację werbalną i niewerbalną oraz wskazuje ich znaczenie	Wywiad ustrukturyzowany
	Uczestnik opisuje proces komunikacji w obsłudze klienta oraz rozdziela typy klientów, obiekcje i sytuacje trudne.	identyfikuje typy klientów (w tym trudnych) oraz rodzaje obiekcji i reklamacji
Uczestnik prowadzi rozmowę handlową i prezentuje ofertę adekwatną do potrzeb klienta.	omawia zasady postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Wywiad ustrukturyzowany
	prowdzi rozmowę handlową zgodnie z jej etapami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	prezentuje ofertę adekwatnie do potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	reaguje na obiekcje w sposób rzeczowy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera i stosuje podstawowe techniki negocjacyjne adekwatnie do sytuacji i potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje aktywne słuchanie, dobiera pytania oraz dostosowuje styl komunikacji do sytuacji rozmowy i typu klienta	parafrazuje wypowiedzi klienta celem zrozumienia jego potrzeb,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zadaje pytania otwarte, zamknięte rozpoznające potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dostosowuje styl komunikacji do typu klienta i przebiegu rozmowy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	podsumowuje ustalenia rozmowy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik nawiązuje i utrzymuje profesjonalne relacje z klientem oraz kontroluje swoje zachowanie w sytuacjach zawodowych.	okazuje szacunek klientowi i stosuje zasady kultury osobistej	Obserwacja w warunkach symulowanych
	utrzymuje spokojny i rzeczowy sposób komunikacji w sytuacjach trudnych oraz unika eskalacji konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje rozwiązanie adekwatne do problemu klienta oraz możliwości organizacji	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

Szkolenie składa się z 18 godzin zegarowych:

- 7,5 godz. zajęć teoretycznych
- 8,5 godz. zajęć praktycznych.
- 2 godzina walidacji

Przerwy w usłudze - 1 godzina łącznie nie wlicza się w czas trwania szkolenia.

1. Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji – 2 godziny

Zajęcia teoretyczne – 1 godzina

- komunikacja w kontakcie z klientem a cel rozmowy handlowej,
- specyfika obsługi klienta przez telefon,
- podstawowe zasady obsługi klienta w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym i mailowym,
- obiekcje klientów w obsłudze klienta,
- budowanie relacji z klientem jako podstawa rozpoznawania potrzeb i prezentowania oferty.
- identyfikacja i zmiana nawyków w obsłudze klienta.

Zajęcia praktyczne – 1 godzina

- ćwiczenia nawiązywania kontaktu z klientem z uwzględnieniem celu rozmowy handlowej,
- symulacje budowania relacji prowadzącej do rozpoznania potrzeb klienta
- ćwiczenia dotyczące reagowania na obiekcje w pierwszym kontakcie,
- scenki rozmów telefonicznych z klientem,
- ćwiczenia formułowania krótkich komunikatów mailowych do klienta.

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: ćwiczenia indywidualne i w parach, odgrywanie ról, symulacje sytuacji obsługi klienta.

2. Skuteczna komunikacja – 3 godziny

Zajęcia teoretyczne – 1 godzina

- zasady aktywnego słuchania,
- zadawanie pytań,
- udzielanie rzeczowych informacji,
- informowanie o procedurach,
- style komunikacji w relacjach z klientem i ich konsekwencje.

Sposób prowadzenia zajęć teoretycznych: wykład interaktywny, omówienie przykładów, dyskusja moderowana.

Zajęcia praktyczne – 2 godziny

- ćwiczenia aktywnego słuchania,
- ćwiczenia w zadawaniu pytań otwartych, zamkniętych i doprecyzowujących,
- ćwiczenia udzielania jasnych i rzeczowych informacji,
- zestaw ćwiczeń zwiększających siłę wypowiedzi i skuteczność komunikacji.

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: ćwiczenia praktyczne, praca w parach, symulacje rozmów, analiza wypowiedzi.

3. Obsługa trudnego klienta – 2 godziny

Zajęcia teoretyczne – 1 godzina

- trudni klienci i sposoby postępowania,
- wpływanie na zmianę zachowań klienta,
- radzenie sobie z negatywnymi ocenami klienta,
- zamiana oceny na opinię,
- typy ocen klientów,
- sytuacje reklamacyjne i zasady postępowania z reklamacją klienta.

Zajęcia praktyczne – 1 godzina

- analiza trudnych przypadków,
- scenki reagowania na trudne zachowania klienta,
- ćwiczenia doboru właściwej reakcji do postawy klienta,
- scenki rozmów reklamacyjnych z klientem,
- ćwiczenia reagowania na reklamację i zastrzeżenia klienta.

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: analiza przypadków, odgrywanie ról, ćwiczenia w parach.

4. Komunikacja werbalna i niewerbalna – 2,5 godziny

Zajęcia teoretyczne – 1,5 godzina

- komunikacja werbalna i niewerbalna,
- spójność komunikatu (treść – ton – mowa ciała),
- bariery komunikacyjne i błędy w komunikacji z klientem,
- komunikacja w sytuacjach konfliktowych i pod presją emocji

Zajęcia praktyczne – 1 godzina

- ćwiczenia spójności komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- ćwiczenia właściwego doboru komunikatów do sytuacji konfliktowej.
- ćwiczenia reagowania pod presją i w sytuacjach emocjonalnych,
- ćwiczenia eliminowania barier komunikacyjnych

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: ćwiczenia praktyczne, analiza sytuacji, scenki komunikacyjne.

5. Budowanie wizerunku – 3 godziny

Zajęcia teoretyczne – 1,5 godzina

- znaczenie pierwszego wrażenia w obsłudze klienta,
- elementy profesjonalnego wizerunku doradcy klienta,
- spójność komunikacji werbalnej, niewerbalnej i postawy zawodowej,
- zasady autoprezentacji w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym i online,
- najczęstsze błędy wizerunkowe i komunikacyjne w obsłudze klienta,
- etyka i kultura osobista w relacji z klientem.
- wpływ zachowania i postawy na budowanie zaufania klienta,
- świadome kształtowanie własnego stylu komunikacji.

Zajęcia praktyczne – 1,5 godzina

- ćwiczenia autoprezentacji w sytuacji zawodowej,
- analiza własnego stylu komunikacji i zachowania,
- ćwiczenia budowania profesjonalnego wizerunku doradcy klienta,
- scenki pierwszego kontaktu z klientem,
- rozpoznawanie i korygowanie błędów wizerunkowych i komunikacyjnych,
- ćwiczenia dostosowania autoprezentacji do typu klienta i kanału kontaktu

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: analiza przykładów, ćwiczenia indywidualne, omówienie.

6. Style prowadzenia rozmowy – 1 godzina

Zajęcia teoretyczne – 0,5 godziny

- styl agresywny,
- styl asertywny,
- styl pasywny,
- styl pasywno-agresywny.

Zajęcia praktyczne – 0,5 godziny

- rozpoznawanie stylów prowadzenia rozmowy,
- ćwiczenia doboru właściwego stylu komunikacji do sytuacji, typu klienta i celu rozmowy.

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: ćwiczenia praktyczne, analiza sytuacji, krótkie scenki.

7. Prowadzenie rozmowy handlowej i dopasowanie oferty do potrzeb klienta – 1,5 godziny

Zajęcia teoretyczne – 0,5 godziny

- typy klientów i ich potrzeby zakupowe,
- techniki rozpoznawania potrzeb klienta w rozmowie,
- porządkowanie informacji uzyskanych od klienta,
- zasady prowadzenia rozmowy handlowej,
- dopasowanie sposobu prezentacji oferty do potrzeb i oczekiwań klienta,
- praca z obiekcjami i zastrzeżeniami klienta.

Zajęcia praktyczne – 1 godzina

- ćwiczenia rozpoznawania potrzeb klienta na podstawie rozmowy,
- ćwiczenia porządkowania informacji uzyskanych od klienta,
- ćwiczenia prowadzenia rozmowy handlowej z klientem,
- scenki prezentowania oferty lub rozwiązania adekwatnie do potrzeb klienta,
- ćwiczenia reagowania na obiekcje i zastrzeżenia klienta w sposób rzeczowy i spokojny.

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: analiza przypadków, ćwiczenia w parach, symulacje rozmów.

8. Techniki negocjacji – 1 godzina

Zajęcia teoretyczne – 0,5 godziny

- strategie negocjacyjne,
- sztuka targowania się,
- zasady komunikacji w rozmowach z klientami,
- negocjacje handlowe ze stałymi klientami firmy,
- negocjacje z trudnymi klientami,
- postępowanie z manipulacjami,
- budowa dobrych relacji.

Zajęcia praktyczne – 0,5 godziny

- ćwiczenia prowadzenia rozmowy negocjacyjnej z klientem,
- scenki reagowania na manipulacje i presję w rozmowie,
- ćwiczenia formułowania propozycji rozwiązania uwzględniającej potrzeby klienta i możliwości organizacji.

Sposób prowadzenia zajęć praktycznych: symulacje rozmów negocjacyjnych, odgrywanie ról, omówienie.

9. Walidacja efektów uczenia się – 2 godzina

wywiad ustrukturyzowany sprawdzający wiedzę z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, komunikacji, trudnych sytuacji oraz negocjacji. Umiejętności zostaną zwalidowane poprzez obserwacje w warunkach symulowanych.

Organizacja zajęć: Zajęcia praktyczne realizowane są w grupach maksymalnie 12 osobowych. Podczas ćwiczeń praktycznych uczestnicy pracują w parach, odgrywając role klienta i konsultanta.

Usługa realizowana w godzinach zegarowych. Przerwy w usłudze nie są wliczane w czas realizacji usługi szkoleniowej.

Zapewniamy **rozdzielność pomiędzy procesem walidacji a prowadzeniem szkolenia**.

Usługodawca zapewnia rozdzielność procesu szkolenia od procesu walidacji. Osoba szkoląca nie ocenia umiejętności i wiedzy swoich kursantów w zakresie w którym szkoliła.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 13

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 1. Obsługa klienta oparta na budowaniu relacji	Ilona Zając	15-05-2026	10:00	12:00	02:00
2 z 13 2. Skuteczna komunikacja	Ilona Zając	15-05-2026	12:00	13:30	01:30
3 z 13 Przerwa	Ilona Zając	15-05-2026	13:30	14:00	00:30
4 z 13 2. Skuteczna komunikacja	Ilona Zając	15-05-2026	14:00	15:30	01:30
5 z 13 3. Obsługa trudnego klienta	Ilona Zając	15-05-2026	15:30	17:30	02:00
6 z 13 4. Komunikacja werbalna i niewerbalna	Ilona Zając	16-05-2026	09:00	11:30	02:30
7 z 13 5. Budowanie wizerunku	Ilona Zając	16-05-2026	11:30	13:30	02:00
8 z 13 Przerwa	Ilona Zając	16-05-2026	13:30	14:00	00:30
9 z 13 5. Budowanie wizerunku	Ilona Zając	16-05-2026	14:00	15:00	01:00
10 z 13 6. Style prowadzenia rozmowy	Ilona Zając	16-05-2026	15:00	16:00	01:00
11 z 13 7. Prowadzenie rozmowy handlowej i dopasowanie oferty do potrzeb klienta	Ilona Zając	17-05-2026	09:30	11:00	01:30
12 z 13 8. Techniki negocjacji	Ilona Zając	17-05-2026	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 13 9. Walidacja (wywiad ustrukturyzowany, obserwacja w warunkach symulowanych)	-	17-05-2026	12:00	14:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	250,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ilona Zając

Doświadczony trener i praktyk w obszarze komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta oraz sprzedaży, aktywnie prowadząca szkolenia od 2020 roku. Specjalizuje się w realizacji szkoleń z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, prowadzenia rozmów handlowych, rozpoznawania potrzeb klienta, prezentowania oferty oraz reagowania na obiekcje i sytuacje trudne, zgodnie z zakresem usługi. Posiada doświadczenie w pracy z osobami dorosłymi na poziomie początkującym i średniozaawansowanym. W pracy szkoleniowej stosuje metody aktywizujące, w tym ćwiczenia, symulacje oraz odgrywanie ról, ukierunkowane na rozwój praktycznych umiejętności komunikacyjnych, negocjacyjnych i budowania relacji z klientem. Posiada umiejętność przygotowania i prowadzenia zajęć w sposób uporządkowany, dostosowany do potrzeb uczestników oraz celów edukacyjnych usługi. Z wykształcenia nauczyciel, co przekłada się na wysokie kompetencje dydaktyczne. W 2022 r. ukończyła szkolenie z zakresu Trenera warsztatu grupowego, coachingu, doradztwa zawodowego. Prowadzący posiada doświadczenie nabyte i rozwijane nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi do BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe przygotowane przez wykładowcę w formie skryptu. Materiały zostały opracowane z uwzględnieniem aktualnych wytycznych, praktyk oraz wymagań związanych z tematyką szkolenia.

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat

Informacje dodatkowe

Zajęcia dydaktyczne przeprowadzane są w odpowiednio wyposażonej sali dydaktycznej: ekran, projektor, komputer przenośny w celu prowadzenia prezentacji.

Dane kontaktowe znajdują się : www.phus-atut.pl

Cena usługi wynika z zastosowania unikalnych metod dydaktycznych - w szkoleniu zastosowano różnorodne metody dydaktyczne, które pomogą uczestnikom w przyswojeniu wiedzy oraz umiejętności.

Wykorzystanie unikalnych metod dydaktycznych pozwoli na aktywne zaangażowanie uczestników oraz ułatwi przyswajanie wiedzy w sposób praktyczny.

Świadczenie usług zwolnione na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 26 ppkt. a, ustawy o VAT

Adres

ul. Szpitalna 88
43-450 Ustroń
woj. śląskie

Szkolenie odbędzie w salach konferencyjnych hotelu NAT w Ustroniu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- brak

Kontakt



MAGDALENA GAŁGAŃSKA

E-mail galganskam@poczta.fm

Telefon (+48) 506 368 811