



Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

★★★★★ 4,5 / 5

2 924 oceny

**Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce.  
Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające  
na udoskonalenie standardów obsługi  
klienta w organizacji. Naucz się jak  
budować trwałe relacje z Klientem!**

Numer usługi 2026/03/31/8282/3452641

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 12.10.2026 do 13.10.2026

2 078,70 PLN brutto

1 690,00 PLN netto

129,92 PLN brutto/h

105,63 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pracownicy odpowiedzialni za obsługę klienta zewnętrznego i wewnętrznego w organizacji.</li> <li>Wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z klientem.</li> </ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-10-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.

Szkolenie będzie skoncentrowane wokół obszarów:

właściwego reprezentowania organizacji w kontaktach z Klientami;

dostosowywania sposobów obsługi do typu Klienta;  
radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem;  
profesjonalnego podtrzymywania relacji z klientem.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.	Uczestnicy podczas szkolenia zdobędą wiedzę i umiejętności praktyczne w obszarach zrozumienia motywów działania klientów	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

I.Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.

II.Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.

III.Każdy z nas jest klientem.

IV.Oczekiwania klientów.

V. Proces obsługi klienta.

1.Badanie potrzeb klientów.

2. Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.

3. Rozwiewanie obiekcji klienta.

VI. Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.

VII. Typy klientów.

VIII. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.

IX. Praca z klientem wymagającym.

X. Kontakt z klientem.

1. Zadawanie pytań.

2. Parafraza.

3. Budowanie kontaktu z klientem.

4. Pierwsze wrażenie.

5. Udzielanie informacji klientowi.

XI. Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.

XII. Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Naucz się jak budować trwałe relacje z Klientem!	Trenera SEMPER	12-10-2026	10:00	18:00	08:00

---

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 0.8em; margin-bottom: 5px;">2 z 2</div> Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Naucz się jak budować trwałe relacje z Klientem!	Trenera SEMPER	13-10-2026	09:00	17:00	08:00

## 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	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

**Trenera SEMPER**

Trenera 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.

**Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.**

## 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 60/1  
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.

Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

## 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