



## Obsługa reklamacji budująca pozytywną relację z Klientem

Numer usługi 2026/04/01/156271/3457353

1 600,00 PLN brutto  
1 600,00 PLN netto  
100,00 PLN brutto/h  
100,00 PLN netto/h  
213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Szkolenia z Pasją  
Bogumiła Hanert

★★★★★ 4,6 / 5

25 ocen

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.05.2026 do 08.05.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób zajmujących się obsługą reklamacji, skarg i trudnych spraw związanych z niezgodnością towaru/usługi z umową. Korzyść ze szkolenia odniosą też właściciele jednoosobowych działalności gospodarczych, którzy osobiście i bezpośrednio zajmują się obsługą swoich klientów. Beneficjentami szkolenia są również kierownicy działów obsługi klienta, którzy mogą skutecznie reagować w przypadku trudnych wyzwań związanych z obsługą reklamacji.

### Minimalna liczba uczestników

1

### Maksymalna liczba uczestników

10

### Data zakończenia rekrutacji

04-05-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

### 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

Uczestnik po ukończeniu szkolenia będzie wiedział

\* Jak stworzyć proces obsługi reklamacji przyjazny klientowi

\* Jak wykorzystać obsługiwane reklamacje do stworzenia wyróżnika konkurencyjnego

- \* Jak są prawa i obowiązki przedsiębiorcy i klienta przy zgłoszeniu reklamacji
- \* Jak prawidłowo zastosować przepisy z Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawach Konsumenta
- \* Jak rozmawiać z trudnym Klientem i jak odrzucić reklamację, aby nie psuć wizerunku firmy
- \* Jak wykorzystać obsługę reklamacji do relacji B2C

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna zasady tworzenia procesu obsługi reklamacji przyjaznego dla klienta.	W teście wiedzy uczestnik poprawnie identyfikuje elementy przyjaznego procesu reklamacyjnego oraz wskazuje jego etapy.	Test teoretyczny
Rozumie, w jaki sposób reklamacje mogą stać się elementem przewagi konkurencyjnej firmy.	W studium przypadku uczestnik analizuje sytuację reklamacyjną i wskazuje działania, które mogą przekształcić reklamację w przewagę konkurencyjną.	Wywiad swobodny
Zna prawa i obowiązki przedsiębiorcy oraz klienta w procesie reklamacyjnym.	W teście teoretycznym uczestnik prawidłowo interpretuje przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawach Konsumenta, wskazując obowiązki stron.	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

Moduł	Tematyka zajęć edukacyjnych	godziny teoretyczne	
1	Rola reklamacji w budowaniu wizerunku firmy i relacji z klientami	0,5	1
2	Aspekty prawne obsługi reklamacji	3	1
3	Komunikacja w procesie obsługi reklamacji	2	0,5
4	Procedury i dobre praktyki w obsłudze reklamacji	1	1
5	Budowanie pozytywnych doświadczeń obsługi Klienta	1	0,5
6	Transparentna obsługa reklamacji jako wyróżnik konkurencyjny	1	0,5
7	Warsztat praktyczny obsługi reklamacji	-	2
8	Walidacja	0,5	0,5
	razem	9	7

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Rola reklamacji w budowaniu wizerunku firmy i relacji z klientami	Piotr Zych	07-05-2026	08:00	09:30	01:30
<b>2 z 8</b> Aspekty prawne obsługi reklamacji	Piotr Zych	07-05-2026	09:30	13:30	04:00
<b>3 z 8</b> Komunikacja w procesie obsługi reklamacji	Piotr Zych	07-05-2026	13:30	16:00	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>4 z 8</b> Procedury i dobre praktyki w obsłudze reklamacji	Piotr Zych	08-05-2026	08:00	10:00	02:00
<b>5 z 8</b> Budowanie pozytywnych doświadczeń obsługi klienta	Piotr Zych	08-05-2026	10:00	11:30	01:30
<b>6 z 8</b> Transparentna obsługa reklamacji jako wyróżnik konkurencyjny	Piotr Zych	08-05-2026	11:30	13:00	01:30
<b>7 z 8</b> Warsztat praktyczny	Piotr Zych	08-05-2026	13:00	15:00	02:00
<b>8 z 8</b> Walidacja	Piotr Zych	08-05-2026	15:00	16:00	01:00

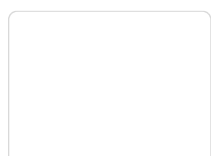
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	1 600,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 600,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	100,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	100,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

**Piotr Zych**



Trener skutecznej komunikacji z klientem. Praktyk sprzedaży, obsługi klienta i reklamacji. Współpracował z największą firmą w Polsce w zakresie obsługi firm z branży sprzedaży aut używanych w zakresie doradztwa biznesowego, poprawiania relacji z klientem i budowania długotrwałych relacji. Prowadzi szkolenia indywidualne, dla małych i średnich grup. Ma też bogate doświadczenie w wystąpieniach na konferencjach dla 100+ uczestników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma do dyspozycji

- Skrypt
- Test z pytaniami
- Wydruk z ustawy o prawach konsumenta
- Wydruk z kodeksu cywilnego
- Teczkę
- Długopis
- Notatnik

### Informacje dodatkowe

Możliwość bezpłatnego parkingu w okolicy.

## Adres

ul. gen. Jarosława Dąbrowskiego 17E  
93-231 Łódź  
woj. łódzkie

Parking pod ośrodkiem szkoleniowym

## Kontakt



**BOGUMIŁA HANERT**

**E-mail** [bogumila@szkoleniazpasja.pl](mailto:bogumila@szkoleniazpasja.pl)

**Telefon** (+48) 693 212 226