



Profesjonalna Obsługa Klienta

Numer usługi 2026/04/03/5456/3462600

2 767,50 PLN brutto
2 250,00 PLN netto
197,68 PLN brutto/h
160,71 PLN netto/h
115,83 PLN cena rynkowa ⓘ

Gdańska Fundacja

Kształcenia

Menedżerów

★★★★★ 4,7 / 5

89 ocen

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 18.06.2026 do 19.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników działów obsługi klienta lub innych osób, które pracują z klientami.</p> <ul style="list-style-type: none">• Konsultanci telefonicznej obsługi klienta• Pracownicy działu obsługi klienta (dział sprzedaży, help desk, dział reklamacji)• Pracownicy urzędów, administracji, recepcji
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	17-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
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

Rozwój praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta w bezpośrednim kontakcie: budowania pozytywnych emocji i zaufania, prowadzenia rozmowy w kluczowych momentach kontaktu z klientem, dopasowania stylu komunikacji

do typów klientów oraz skutecznego reagowania w sytuacjach trudnych, w tym przy reklamacjach i zachowaniach agresywnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza: Zna standardy profesjonalnej obsługi klienta, etapy kontaktu („momenty prawdy”) oraz podstawowe zasady skutecznej komunikacji (werbalnej i niewerbalnej).</p>	<p>Identyfikuje etapy obsługi klienta i ich cele, rozpoznaje elementy autoprezentacji i komunikacji niewerbalnej oraz wskazuje czynniki wpływające na budowanie zaufania i pozytywnego nastawienia klienta.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Umiejętności: Prowadzi rozmowę z klientem w sposób uporządkowany: diagnozuje potrzeby, zadaje pytania, słucha aktywnie, formułuje jasne komunikaty oraz dobiera styl obsługi do typu klienta.</p>	<p>Dobiera właściwe pytania i sposób komunikacji do opisu sytuacji, rozpoznaje typ klienta i wskazuje adekwatny styl obsługi, a także wybiera skuteczne reakcje na typowe zastrzeżenia i sytuacje niestandardowe.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Kompetencje społeczne: Buduje relację z klientem opartą na szacunku i spokoju, zachowuje profesjonalizm pod presją oraz odpowiedzialnie radzi sobie z reklamacjami i trudnymi zachowaniami.</p>	<p>Wskazuje zachowania wspierające pozytywne emocje klienta, rozpoznaje eskalatory konfliktu i wybiera konstruktywne reakcje w sytuacji reklamacji lub agresji klienta, dbając o wizerunek firmy.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

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

ROLA WYSOKIEJ JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

- profesjonalne standardy obsługi klienta
- „momenty prawdy” – etapy obsługi klienta

NAWIĄZYWANIE KONTAKTU I ROZPOCZĘCIE RELACJI Z KLIENTEM

- styl komunikacji
- nastawienia i oczekiwania obsługującego o klienta
- autoprezentacja – obraz firmy prezentowany klientowi
- werbalne i niewerbalne elementy komunikacji

POZYSKIWANIE INFORMACJI I PROWADZENIE ROZMOWY Z KLIENTEM

- rozpoznanie problemu klienta
- zadawanie właściwych pytań
- umiejętność słuchania
- precyzyjne formułowanie komunikatów
- właściwy język w komunikacji z klientem

TYPOLOGIA KLIENTÓW ICH OCZEKIWANIA CZYLI JAK INDYWIDUALNIE PODEJŚĆ DO KLIENTA

- typy osobowości – test
- rozpoznanie własnego typu osobowości
- dostosowanie stylu obsługi do różnych typów osobowości klientów

RADZENIE SOBIE Z TRUDNYMI SYTUACJAMI W PRACY Z KLIENTEM

- rodzaje trudnych sytuacji
- sposoby reagowania na typowe zastrzeżenia naszych klientów
- postępowanie w przypadku reklamacji

TRUDNE KLIENTY I JAK Z NIMI POSTĘPOWAĆ

- rozpoznanie i charakterystyka trudnych klientów
- sposoby postępowania z wybranymi trudnymi typami
- postępowanie w przypadku agresji ze strony klienta

INDYWIDUALNE PLANY POPRAWY UMIEJĘTNOŚCI OBSŁUGI KLIENTA

- analiza mocnych i słabych stron uczestnika
- określanie celów rozwojowych
- tworzenie praktycznych działań doskonalących
- wdrażanie nowych umiejętności w codziennej pracy
- planowanie dalszego rozwoju zawodowego

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Rola wysokiej jakości obsługi klienta	PATRYK WARDZIŃSKI	18-06-2026	08:30	10:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 8 Nawiązywanie kontaktu i rozpoczęcie relacji z klientem	PATRYK WARDZIŃSKI	18-06-2026	10:00	12:00	02:00
3 z 8 Pozyskiwanie informacji i prowadzenie rozmowy z klientem	PATRYK WARDZIŃSKI	18-06-2026	12:00	14:00	02:00
4 z 8 Typologia klientów ich oczekiwania czyli jak indywidualnie podejść do klienta	PATRYK WARDZIŃSKI	18-06-2026	14:00	15:30	01:30
5 z 8 Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w pracy z klientem	PATRYK WARDZIŃSKI	19-06-2026	08:30	10:30	02:00
6 z 8 Trudne klienci i jak z nimi postępować	PATRYK WARDZIŃSKI	19-06-2026	10:30	12:30	02:00
7 z 8 Indywidualne plany poprawy umiejętności obsługi klienta	PATRYK WARDZIŃSKI	19-06-2026	12:30	15:10	02:40
8 z 8 Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	PATRYK WARDZIŃSKI	19-06-2026	15:10	15:30	00:20

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	2 767,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	197,68 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

PATRYK WARDZIŃSKI

Jest doświadczonym psychologiem biznesu, specjalizującym się w podejmowaniu decyzji, procesach uczenia się oraz komunikacji w zespole. Z sukcesem od wielu lat prowadzi warsztaty oparte na symulacyjnych grach decyzyjnych oraz sesje coachingowe, w których kładzie szczególny nacisk na praktyczne zastosowanie przekazywanej wiedzy. Jego szkolenia i warsztaty cechuje interaktywność i nacisk na współpracę, co pozwala uczestnikom zdobywać doświadczenie w sztuce zarządzania i efektywnej komunikacji.

Aktualnie zajmuje stanowisko dyrektora zarządzającego w GFKM. Ukończył analitykę gospodarczą na Politechnice Gdańskiej oraz psychologię organizacji i zarządzania na Uniwersytecie Gdańskim, co dało mu solidne podstawy w zakresie analizy biznesowej oraz zarządzania ludźmi. Posiada akredytację ACC International Coach Federation, certyfikat Coacha Mocnych Stron oraz certyfikat Marketplace Simulations Trainer. Uczestniczył w licznych programach rozwoju liderów, takich jak Akademia Młodego Lidera, Pracownia Liderów NGO's czy Akademia Liderów Prawa.

Specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń z zakresu przywództwa, zarządzania zespołem, motywowania, coachingu oraz sztuki prezentacji. Wspiera kadrę menedżerską w obszarze osobistej efektywności, oferując zarówno treningi grupowe, jak i indywidualne sesje coachingowe. Regularnie prowadzi zajęcia w ramach Programu Executive MBA, gdzie pomaga uczestnikom rozwijać umiejętności niezbędne do skutecznego zarządzania zespołami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymują komplet materiałów szkoleniowych, które zawierają materiały:

- warsztatowe (arkusze pracy, opisy ćwiczeń, testy)
- opisowe (zawierające niezbędną wiedzę teoretyczną)

Informacje dodatkowe

Szkolenie jest zwolnione z VAT, jeśli jest finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Prowadzącym zajęcia jest trener i konsultant klasy międzynarodowej o dużym doświadczeniu i praktyce w przemyśle, przeszkolony przez specjalistów zachodnich w zakresie nowoczesnych metod dydaktycznych.

W przypadku zajęć trwających powyżej 4 godzin uczestnikowi przysługuje przerwa 15 minut.

Adres

al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk
woj. pomorskie

Kontakt



Jolanta Jagłowska

E-mail j.jaglowska@gfkm.pl

Telefon (+48) 602 213 590