



Profesjonalna obsługa klienta – usługa szkoleniowa

Numer usługi 2026/04/09/161638/3473727

1 968,00 PLN brutto
 1 600,00 PLN netto
 196,80 PLN brutto/h
 160,00 PLN netto/h
 250,00 PLN cena rynkowa ⓘ

KORYCKI &
 GRACZYK
 CONSULTING
 GROUP SPÓŁKA Z
 OGRANICZONĄ
 ODPOWIEDZIALNOŚ
 CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

682 oceny

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 10:00 h
- 📅 21.05.2026 do 21.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest do:

- pracowników działów obsługi klienta stacjonarnej, telefonicznej i online,
- konsultantów infolinii,
- pracowników recepcji,
- sekretariatów i punktów obsługi,
- specjalistów ds. sprzedaży i doradców klienta,
- pracowników back office wspierających proces obsługi,
- pracowników działów reklamacji i obsługi posprzedażowej,
- koordynatorów i liderów zespołów odpowiedzialnych za standard i jakość kontaktu z klientem.
- osób pracujących w środowisku wielokanałowym i mających bezpośredni kontakt z klientem lub interesantem.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

20-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

10

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnej, profesjonalnej obsługi klienta, rozpoznawania jego potrzeb, prowadzenia komunikacji w różnych kanałach kontaktu, reagowania na obiekcje i trudne sytuacje oraz budowania relacji wspierających jakość obsługi i realizację celów organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.	Definiuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozdziela standard profesjonalnego kontaktu od zachowań obniżających jakość obsługi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozdziela standard profesjonalnego kontaktu od zachowań obniżających jakość obsługi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozdziela zasady skutecznej komunikacji z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozdziela zasady skutecznej komunikacji z klientem.	wskazuje cechy jasnej i uprzejmej komunikacji z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	identyfikuje zasady aktywnego słuchania w kontakcie z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
identyfikuje zasady aktywnego słuchania w kontakcie z klientem.	Rozdziela etapy procesu obsługi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	identyfikuje działania służące rozpoznaniu potrzeb klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozdziela elementy prawidłowej finalizacji kontaktu z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozdziela sposoby reagowania na obiekcje i trudne sytuacje w obsłudze klienta.	Rozdziela sposoby reagowania na obiekcje i trudne sytuacje w obsłudze klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	identyfikuje działania obniżające napięcie w trudnej sytuacji obsługowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	identyfikuje działania obniżające napięcie w trudnej sytuacji obsługowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rozdziela zachowania wspierajace i utrudniajace rozwiązanie problemu klienta.	Charakteryzuje zasady jakości obsługi klienta w różnych kanałach kontaktu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozdziela sposoby przekazywania informacji zgodnie ze standardem obsługi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	identyfikuje działania wpływające na jakoć i spójnoć obsługi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Dzień 1

- **Data realizacji:** 21.05.2026
- **Godziny realizacji:** 09:00–17:30
- **Liczba godzin dydaktycznych:** 9
- **Przerwy:** 2 przerwy po 30 minut

Moduł 1. Rola obsługi klienta i standard profesjonalizmu (90 min)

- znaczenie jakości obsługi klienta dla organizacji,
- standard profesjonalnego kontaktu z klientem,
- rola postawy pracownika w budowaniu doświadczenia klienta,
- najczęstsze błędy obniżające jakoć obsługi.

Moduł 2. Komunikacja profesjonalna: język, ton i struktura wypowiedzi (90 min)

- zasady jasnej i uprzejmej komunikacji,
- dopasowanie języka do sytuacji i klienta,
- budowanie przejrzystej struktury wypowiedzi,
- język wspierający jakość obsługi.

Moduł 3. Rozpoznanie potrzeb klienta i aktywne słuchanie (90 min)

- techniki zadawania pytań,
- aktywne słuchanie w kontakcie z klientem,
- identyfikowanie potrzeb klienta,
- błędy w diagnozowaniu potrzeb.

Moduł 4. Trudny klient, obiekcje i finalizacja kontaktu (90 min)

- reagowanie na obiekcje i napięcie,
- zachowanie asertywności i profesjonalizmu,
- prowadzenie rozmowy do rozwiązania sprawy,
- finalizacja kontaktu zgodnie ze standardem obsługi.

Moduł 5. Podsumowanie szkolenia (45 min)

- uporządkowanie kluczowych zagadnień,
- omówienie najważniejszych elementów profesjonalnej obsługi klienta,
- przypomnienie zasad zaliczenia usługi.

Walidacja – test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie (45 min)

1) Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut; łącznie 9 godzin dydaktycznych.

2) Przerwy nie są wliczane w czas trwania szkolenia.

3) Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

4) Usługa odbywa się zdalnie w czasie rzeczywistym.

5) Grupa docelowa. Szkolenie adresowane jest do:

- pracowników działów obsługi klienta stacjonarnej, telefonicznej i online,
- konsultantów infolinii,
- pracowników recepcji,
- sekretariatów i punktów obsługi,
- specjalistów ds. sprzedaży i doradców klienta,
- pracowników back office wspierających proces obsługi,
- pracowników działów reklamacji i obsługi posprzedażowej,
- koordynatorów i liderów zespołów odpowiedzialnych za standard i jakość kontaktu z klientem.
- osób pracujących w środowisku wielokanałowym i mających bezpośredni kontakt z klientem lub interesantem.

6) Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnej, profesjonalnej obsługi klienta, rozpoznawania jego potrzeb, prowadzenia komunikacji w różnych kanałach kontaktu, reagowania na obiekcje i trudne sytuacje oraz budowania relacji wspierających jakość obsługi i realizację celów organizacji.

7) Walidacja – zasady zaliczenia

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona w formie testu teoretycznego on-line z wynikiem generowanym automatycznie.

- Warunkiem zaliczenia walidacji jest uzyskanie co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi w teście.
- Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu usługi jest:
- frekwencja na poziomie co najmniej 80% czasu szkolenia (bez przerw),
- uzyskanie wyniku co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi w teście walidacyjnym.

W ramach tej metody walidacji ocenie podlega wyłącznie poprawność odpowiedzi udzielonych przez uczestnika w teście.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Moduł 1. Rola obsługi klienta i standard profesjonalizmu – wideokonferencja	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 8 Przerwa	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	10:30	11:00	00:30
3 z 8 Moduł 2. Komunikacja profesjonalna: język, ton i struktura wypowiedzi – ćwiczenia	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	11:00	12:30	01:30
4 z 8 Moduł 3. Rozpoznanie potrzeb klienta i aktywne słuchanie – ćwiczenia	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	12:30	14:00	01:30
5 z 8 Przerwa	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	14:00	14:30	00:30
6 z 8 Moduł 4. Trudny klient, obiekcje i finalizacja kontaktu – wideokonferencja	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	14:30	16:00	01:30
7 z 8 Podsumowanie szkolenia – wideokonferencja	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	16:00	16:45	00:45
8 z 8 Walidacja – test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	DOMINIK HAMERA	21-05-2026	16:45	17:30	00:45

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	1 968,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,80 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

DOMINIK HAMERA

trener, konsultant i doradca biznesowy z wieloletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń oraz realizacji usług rozwojowych dla przedsiębiorstw, administracji i osób dorosłych. Specjalizuje się w obszarach związanych z organizacją pracy, komunikacją z klientem, usprawnianiem procesów obsługowych oraz wykorzystaniem narzędzi cyfrowych wspierających jakość kontaktu i efektywność działania zespołów. Posiada kompetencje w zakresie praktycznego stosowania metod poprawiających standard obsługi klienta, organizację pracy, przepływ informacji, komunikację online oraz budowanie profesjonalnych relacji z odbiorcą usług. W pracy szkoleniowej koncentruje się na praktycznych aspektach komunikacji, rozpoznawania potrzeb klienta, prowadzenia rozmów w różnych kanałach kontaktu, reagowania na trudne sytuacje oraz wzmacniania jakości obsługi w codziennych zadaniach zawodowych. Posiada doświadczenie w realizacji szkoleń dla sektora MŚP, administracji i organizacji, obejmujących tematykę standardów obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej, organizacji pracy oraz wykorzystania narzędzi wspierających sprawną i profesjonalną obsługę. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził ponad 500 godzin szkoleń zgodnych z tematyką niniejszej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Komplet materiałów zostanie wysłany w wiadomości e-mail przed rozpoczęciem szkolenia do każdego z Uczestników. Będzie to skrypt wraz z prezentacją (w formacie PDF).

Warunki uczestnictwa

Ukończony 18 rok życia.

Informacje dodatkowe

1. Podstawa prawna zwolnienia przedmiotowego z podatku VAT: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736). W przypadku gdy Uczestnik realizuje szkolenie bez dofinansowania (komercyjnie) lub wartość dofinansowania jest mniejsza niż 70% wartości szkolenia, to do ceny netto dodaje się należny podatek VAT w wysokości 23%.

2. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Warunki techniczne

1. Platforma komunikacyjna – Google Meet.

2. Wymagania sprzętowe: komputer z aktualnym systemem (Windows 10 lub nowszy / macOS 12 lub nowszy / aktualna dystrybucja Linux), aktualną przeglądarkę (Chrome/Edge/Firefox/Safari – co najmniej dwie ostatnie wersje), stabilne łącze internetowe o przepustowości min. 10 Mb/s (pobieranie) i 2 Mb/s (wysyłanie), sprawną kamerę komputerową i mikrofon, sprawne słuchawki/ głośniki.

3. Okres ważności linku: od godziny zegarowej przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny zegarowej po zakończeniu szkolenia w dniu ostatnim.

Kontakt



Sylwia Dworzyńska

E-mail sylwia.dworzynska@hameracapital.eu

Telefon (+48) 661 336 370