



PROFITONIC Maciej
Leonard

★★★★★ 4,8 / 5

749 ocen

Budowanie długofalowych relacji z klientem.

Numer usługi 2026/04/09/119739/3474182

- 🗂 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 28:00 h
- 📅 25.08.2026 do 28.08.2026

5 200,00 PLN brutto

5 200,00 PLN netto

185,71 PLN brutto/h

185,71 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Usługa adresowana jest do właścicieli przedsiębiorstw, kadry zarządzającej, kadry menedżerskiej i kierowniczej, pracowników firm, specjalistów ds. sprzedaży, specjalistów ds. obsługi klienta, marketerów a także wszystkich osób zainteresowanych tematyką budowania i utrzymywania relacji z klientem.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	28
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 do badania potrzeb klienta i tworzenia z nimi stałych relacji, dzięki poznaniu czym jest marketing relacji, jak od podstaw tworzyć relacje z klientami, dlaczego lojalny klient to podstawa sukcesu firmy, znaczenia indywidualizacji potrzeb klienta, sposobów radzenia sobie klientem, narzędzi pomocnych w utrzymywaniu relacji, korzyści z budowania trwałych relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: - Definiuje czynniki wpływające na lojalność klienta - Charakteryzuje sposoby na długoterminowe związanie klienta z firmą - Rozróżnia najlepsze praktyki rynkowe w obszarze utrzymania klienta oraz do rozszerzania współpracy z klientem - Omawia zasady budowania relacji z klientami, Umiejętności: - Rozwija umiejętności w zakresie komunikacji biznesowej. - Nawiązuje relacje zawodowe. - Bada potrzeby klientów - Przewiduje zachowania klientów - Realizuje metody efektywnej komunikacji z klientem, - Wykorzystuje nabyte umiejętności do nawiązywania kontaktu z klientem, - Pozytywnie wpływa na czynniki budujące lojalność klienta - Stosuje w praktyce poznane sposoby na długoterminowe związanie klienta z firmą	Walidacja usługi: W zakresie spełnienia celu edykacyjnego będzie przeprowadzony na początku pre-test, a na końcu posttest sprawdzający wiedzę uczestnika. Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1. Komunikacja z klientem i budowanie pozytywnych relacji.

- Kluczowe zasady dobrej komunikacji
- Rozmowa z klientem
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Marketing relacji – czym jest?
- Jak od podstaw tworzyć relacje z klientami?
- Korzyści wynikające z budowania trwałych relacji z klientami.

Moduł 2. Rozpoznawanie potrzeb klienta, proces decyzyjny klienta.

- Metody rozpoznawania potrzeb klienta
- Typy osobowości klienta i jak ich rozpoznawać
- Trudna rozmowa z klientem – kluczowe zasady jak sobie radzić
- Panowanie nad stresem i emocjami w relacji z klientem
- Etapy procesu decyzji klienta
- Segmentacja klientów
- Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet - Korzyści

Moduł 3. Lojalność klientów

- Istota lojalności i budowania lojalności z klientami.
- Klient nowy a klient lojalny.
- Sposoby budowania lojalności klientów.
- Pracownicy a lojalność klienta.
- Czynniki neutralne oraz mające wpływ na lojalność.
- Kiedy klient zrywa współpracę – motywy.
- Rola działań promocyjnych oraz stosowanie reguły „Extra mile” w budowaniu lojalności klienta.

Moduł 4. Wizerunek i postawa pracownika kluczem w budowaniu trwałych relacji.

- Co sprzyja wizerunkowi? Od czego zależy zaufanie i sympatia przy pierwszym kontakcie?
- Znaczenie budowania relacji.
- Kluczowe elementy budujące wizerunek w kontakcie z klientem.
- Budowanie autorytetu.
- Efekt pierwszego wrażenia.
- Zbiór najlepszych praktyk związanych z utrzymaniem klienta.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post-test'u.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 200,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	185,71 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizacja szkolenia:

Szkolenie podzielone jest na bloki tematyczne według ustalonego harmonogramu. Tematyka, zakres oraz tempo prowadzonych szkoleń dopasowane jest do potrzeb Uczestników szkolenia.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z Funduszy Europejskich , warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych , zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, udzielającego dofinansowanie

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach lekcyjnych, przy czym 1 godzina lekcyjna = 45 minut.

Przerwy nie są wliczone w łączny czas trwania szkolenia.

Szkolenie trwa 28 **godziny lekcyjnych**, co odpowiada **21 godzinom zegarowym**.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post- test'u. Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) oraz stwierdzeniu obecności na minimum 80% zajęć - zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Warunki techniczne

Zajęcia realizowane są **w formie zdalnej (online w czasie rzeczywistym)** z wykorzystaniem platformy do wideokonferencji (np. Zoom albo WebToLearn

Uczestnik musi posiadać **stabilne łącze internetowe** umożliwiające udział w zajęciach online.

Uczestnik musi dysponować **urządzeniem z dostępem do Internetu** (komputer lub tablet) umożliwiającym udział w szkoleniu oraz odsłuchiwanie treści audio-wideo.

Kontakt



Maciej LEONARD

E-mail biuro@profitonic.pl

Telefon (+48) 514 970 108