



Grupa Szkoleniowa
SOLBERG Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

583 oceny

Szkolenie - Obsługa Klienta oraz budowanie relacji i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

Numer usługi 2026/04/20/159753/3499740

📍 Katowice

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 10:00 h

📅 23.09.2026 do 23.09.2026

1 107,00 PLN brutto

900,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Identyfikatory projektów

Kierunek - Rozwój, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery, Regionalny Fundusz Szkoleniowy II, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe

Grupa docelowa usługi

Szkolenie polecane jest osobom będącym zarówno w bezpośrednim jak i telefonicznym kontakcie z klientem, pracownikom działów obsługi klienta, osobom odpowiedzialnym za obsługę procesu reklamacyjnego; wszystkim, którzy w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek firmy.

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu:

- Małopolski Pociąg do Kariery – sezon 1
- Nowy start w Małopolsce z EURESem
- Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
- Kierunek - Rozwój
- Działanie 5.11 Kształcenie Ustawiczne
- Bony rozwojowe dla pracodawców z województwa Łódzkiego
- Zawodowa aktywacja
- Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek – Rozwój
- Działanie 5.11 Kształcenie Ustawiczne
- Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
- NETBON 2

„Zawarto umowę z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie na świadczenie usług rozwojowych z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe”.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	16-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykonywania zawodu specjalisty ds. obsługi Klienta, doradcy Klienta, recepcjonisty, sekretarki, przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży i innych zawodów związanych z obsługą Klienta lub uzupełnienie wiedzy osób, które już takie funkcje sprawują poprzez przekazanie informacji dotyczących zasad i umiejętności skutecznej obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę z zakresu obsługi klienta, radzenia sobie w trudnych sytuacjach, wyróżnia kluczowe kompetencje i strategię pracy na stanowisku związanych z kontaktem z klientem.	Definiuje standardy obsługi klienta (kontakt osobisty, telefoniczny, elektroniczny),	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje typologię klienta i dostosować do niego wybrany model obsługi klienta, potrafi skutecznie radzić sobie z trudnymi sytuacjami i obiekcjami klientów, określa modele obsługi klienta, potrafi kontrolować emocje, potrafi radzić sobie w sytuacjach trudnych i stresujących, potrafi nawiązywać pozytywne relacje z klientem oraz zachować postawę asertywną.	Potrafi określić typologię klienta, definiuje postawę asertywną	Test teoretyczny
Rozróżnia na czym polega praca na stanowisku związanych z obsługą klienta, potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Definiuje jakie są główne obszary występowania obiekcji oraz wybrane metody radzenia sobie z obiekcjami.	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

Czas trwania warsztatu to 1 dzień szkoleniowy.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych.

Usługa trwa:

- 10 h dydaktycznych x 45 minut

- 45 minut przerwy

- 2 x 10 min test wiedzy- walidacja

Przerwy nie są wliczone są w czas trwania usługi.

PROGRAM SZKOLENIA

PRETEST

MODUŁ 1 :

1. PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA

Obsługa Klienta oparta na standardach firmowych i osobistych

Profesjonalna obsługa– czego naprawdę oczekuje Klient?

Sztuka kreowania wizerunku w kontaktach z Klientem.

Firma to również ja– postawa pracownika oparta na konsekwencji i odpowiedzialności.

Obsługa Klienta przez telefon vs obsługa Klienta stacjonarnego - zasady

MODUŁ 2 :

2. TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW

Typologia Klienta, jak lepiej zrozumieć Klienta?

Budowanie pozytywnych relacji z Klientem.

Zachowania wzbudzające zaufanie Klienta, jak zrobić dobre pierwsze wrażenie?

Typowe błędy w kontaktach z Klientem.

MODUŁ 3 :

3. PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH

Zrozumieć Klienta – postawa pro-Kliencka.

Zarządzanie informacją od Klientów- optymalne rozwiązania.

MODUŁ 4 :

4. PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Aktywne słuchanie – klucz do zdobycia zaufania Klienta.

Sztuka stosowania pozytywnych zwrotów – czego unikać

Trening języka korzyści i nawiązywania do sfery emocjonalnej Klienta.

Odpowiednie pytania gwarancją powodzenia w rozmowie z Klientem.

Znaczenie informacji zwrotnej.

Reguły i zasady profesjonalnego wykorzystywania komunikacji niewerbalnej.

Rozpoznawanie własnych emocji i reakcji w kontekście obsługi Klienta.

MODUŁ 5 :

5. TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA

Indywidualne postawy w sytuacjach konfliktowych.

Obiekcje, skargi i uwagi Klientów – jak na nie optymalnie odpowiedzieć?

MODUŁ 6 :

6. POSTAWA ASERTYWNA

Stawianie granic.

POSTTEST

Na koniec szkolenia odbędzie się test teoretyczny sprawdzający wiedzę z zakresu nabytych kompetencji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 WALIDACJA - PRETEST - test	-	23-09-2026	09:00	09:10	00:10

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 9 PROFESJONALNY MODEL OBSŁUGI KLIENTA	Artur Płonka	23-09-2026	09:10	10:30	01:20
3 z 9 Przerwa	Artur Płonka	23-09-2026	10:30	10:40	00:10
4 z 9 TYPY I ZACHOWANIA KLIENTÓW / PSYCHOLOGIA ZACHOWAŃ KONSUMENCKICH	Artur Płonka	23-09-2026	10:40	12:55	02:15
5 z 9 Przerwa	Artur Płonka	23-09-2026	12:55	13:20	00:25
6 z 9 PROFESJONALNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM Z ELEMENTAMI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ	Artur Płonka	23-09-2026	13:20	15:35	02:15
7 z 9 Przerwa	Artur Płonka	23-09-2026	15:35	15:45	00:10
8 z 9 TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA / POSTAWA ASERTYWNA	Artur Płonka	23-09-2026	15:45	17:05	01:20
9 z 9 WALIDACJA - POSTTEST - test	-	23-09-2026	17:05	17:15	00:10

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 107,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Artur Płonka

Od 2000 roku specjalizuje się w szkoleniach związanych zarówno z procesami projektowymi, sprzedażowymi jak i zarządczymi. Posiada 20 – letnie doświadczenie handlowe, które praktykuje również aktualnie jak i 15 letnie doświadczenie w zakresie zarządzania zespołami. Posiada doświadczenie min 10 letnie w zakresie objętym tematem szkolenia. Wykładowca w Wyższej Szkole bankowej w Opolu i we Wrocławiu w zakresie radzenia sobie z konfliktami.

Doświadczenie w zakresie zarządzanie projektami, sprzedaży i zarządzania podwładnymi budował współpracując z takimi firmami jak Pepco, ZM Legmet, Cermag, CCC czy Intermoda Fashion.

Dzięki ukończeniu studiów na wydziale mechanicznym jest równorzędnym partnerem w rozmowach z klientami z branży technicznej i produkcyjnej.

Prowadzi projekty szkoleniowe związane z kierowaniem zespołem produkcji oraz współpracy międzydziałowej.

W ostatnich 5 latach realizował projekty szkoleniowe i doradcze, które koncentrowały się wokół rozwoju kompetencji menedżerskich, handlowych, interpersonalnych, m.in:

zarządzanie zespołami

leadership

przywództwo

wystąpienia publiczne

mobbing i dyskryminacja

organizacja pracy i zarządzanie czasem

komunikacja oparta na EXTENDED DISC

prowadzenie zebrań, spotkań

komunikacja i asertywność, budowanie relacji w organizacji

zarządzanie sobą w czasie
techniki sprzedaży i negocjacji
budowanie zespołów

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji papierowej (skrypt), teczki, notesy oraz długopisy dla każdego uczestnika. Po szkoleniu e-mail z e-bookiem(format pdf)

Informacje dodatkowe

Szkolenia dofinansowane są zwolnione z podatku : usługa szkoleniowa mająca charakter usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, jest finansowana ze środków publicznych w co najmniej 70% - zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2013 poz. 1722) w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

FIRMY/ OSOBY NIE KORZYSTAJĄCE Z DOFINANSOWANIA OBJĘTE SĄ STAWKĄ VAT 23 %

Adres

ul. Szybowcowa 1/a

40-502 Katowice

woj. śląskie

Hotel Silesian Quality

Kontakt



MARZENA MRUKWA

E-mail biuro@solberg-szkolenia.pl

Telefon (+48) 33 3003 145