



Maritime Consulting
Poland Dariusz
Kowalski
★★★★★ 4,8 / 5
1 691 ocen

Obsługa klienta – rozwój umiejętności interpersonalnych i relacyjnych personelu.

Numer usługi 2026/04/29/21381/3522724

📍 Koszalin
🏢 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 16:00 h
📅 25.06.2026 do 26.06.2026

2 900,00 PLN brutto
2 900,00 PLN netto
181,25 PLN brutto/h
181,25 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Pracownicy obiektów usługowych i turystycznych, w tym personel pierwszego kontaktu z klientem (repcja, obsługa gości, stanowiska informacyjne), osoby odpowiedzialne za koordynację obsługi klienta oraz menedżerowie i specjaliści ds. jakości obsługi i HR, zajmujący się podnoszeniem standardów obsługi oraz rozwojem kompetencji pracowników.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	24-06-2026
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 szkolenia po jego zakończeniu będzie potrafił profesjonalnie obsługiwać klientów w standardzie premium, stosując skuteczne techniki komunikacji interpersonalnej i budowania relacji. Szkolenie przygotowuje do aktywnego

słuchania potrzeb klientów, reagowania na trudne sytuacje, rozwiązywania konfliktów oraz personalizacji obsługi w celu zwiększenia satysfakcji klienta i jakości świadczonych usług.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej, w tym komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	Wymienia elementy skutecznej komunikacji i podaje przykłady komunikacji niewerbalnej	Test teoretyczny
Rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną	Identyfikuje przykłady komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontekście obsługi gości hotelowych	Test teoretyczny
Rozróżnia techniki aktywnego słuchania i reagowania empatycznego	W scenkach sytuacyjnych stosuje aktywne słuchanie i adekwatną reakcję emocjonalną wobec gości	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wskazuje różnice między aktywnym a biernym słuchaniem	Rozpoznaje przykłady aktywnego i biernego słuchania w sytuacjach hotelowych	Test teoretyczny
Rozpoznaje standardy obsługi klienta w obiektach o wysokim standardzie oraz potrafi je stosować w praktyce, dostosowując sposób komunikacji i poziom usług do oczekiwań klientów.	Wskazuje właściwe zachowania i formy komunikacji zgodne ze standardami	Test teoretyczny
Prawidłowo reaguje na sytuacje trudne	Dobiera adekwatne zachowania w sytuacjach trudnych	Test teoretyczny
Rozpoznaje potrzeby oraz buduje relację opartą na zaufaniu i profesjonalizmie	Proponuje odpowiednie działania w ćwiczeniach praktycznych zgodnie z oczekiwaniami klienta	Test teoretyczny
Działa zgodnie z procedurami i standardami obiektu	Wskazuje prawidłowe działania zgodnie z procedurami	Test teoretyczny
Projektuje swoją rolę jako ambasadora oraz wpływ jakości obsługi na doświadczenie klienta	Omawia, jak zachowanie pracownika wpływa na postrzeganie i poziom zadowolenia klienta	Test teoretyczny
Identyfikuje wartość i standardy marki	Wymienia kluczowe wartości i standardy	Test teoretyczny

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

Szkolenie obejmuje komunikację interpersonalną i budowanie relacji z klientem, w tym aktywne słuchanie, empatię, rozpoznawanie potrzeb klientów oraz profesjonalną obsługę w standardzie wysokiej jakości. Uczestnicy uczą się reagować w sytuacjach trudnych i konfliktowych, stosować techniki deeskalacji oraz działać zgodnie z przyjętymi standardami obsługi.

Część praktyczna obejmuje scenki sytuacyjne (role-play) z feedbackiem trenerskim, a zakończenie szkolenia obejmuje test wiedzy, podsumowanie oraz sesję pytań i odpowiedzi wraz z wydaniem certyfikatów.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Wprowadzenie: cele szkolenia, rola pracownika w obsłudze	Łukasz Korczak	25-06-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 11 Podstawy komunikacji interpersonalnej	Łukasz Korczak	25-06-2026	10:00	12:00	02:00
3 z 11 Przerwa	Łukasz Korczak	25-06-2026	12:00	12:30	00:30
4 z 11 Empatia, inteligencja emocjonalna i aktywne słuchanie	Łukasz Korczak	25-06-2026	12:30	14:30	02:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 Standardy obsługi klienta – komunikacja niewerbalna i pierwsze wrażenie	Łukasz Korczak	25-06-2026	14:30	16:00	01:30
6 z 11 Budowanie relacji z klientem – zaufanie i lojalność	Łukasz Korczak	26-06-2026	08:00	10:00	02:00
7 z 11 Rozwiązywanie sytuacji trudnych i konfliktowych	Łukasz Korczak	26-06-2026	10:00	12:00	02:00
8 z 11 Przerwa obiadowa	Łukasz Korczak	26-06-2026	12:00	12:30	00:30
9 z 11 Ćwiczenia praktyczne (role-play, scenki sytuacyjne)	Łukasz Korczak	26-06-2026	12:30	14:30	02:00
10 z 11 Podsumowanie szkolenia, refleksja i dyskusja	Łukasz Korczak	26-06-2026	14:30	15:30	01:00
11 z 11 Walidacja	-	26-06-2026	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 900,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	181,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Korczak

Posiadam ponad 20 letnie doświadczenia w sprzedaży na każdym poziomie. Pracuje z Handlowcami, Menadżerami, Właścicielami Firm w zakresie usprawnienia sprzedaży, procesów zarządzania przedsiębiorstwami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacje multimedialne ilustrujące komunikację i standardy obsługi, karty pracy i scenariusze do ćwiczeń praktycznych, filmy instruktażowe, arkusze do pracy grupowej, notatniki i długopisy oraz certyfikaty ukończenia szkolenia.

Adres

ul. Koszalińska 60
75-900 Koszalin
woj. zachodniopomorskie

Siedziba firmy Maritime Consulting Poland.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



DARIUSZ KOWALSKI

E-mail d.kowalski@doszkolimy.pl

Telefon (+48) 603 101 595