



## Efektywna komunikacja, obsługa klienta i współpraca zespołowa w realizacji zamówień hafciarskich – szkolenie

Numer usługi 2026/05/16/161638/3564208

1 783,50 PLN brutto  
1 450,00 PLN netto  
174,00 PLN brutto/h  
141,46 PLN netto/h  
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

KORYCKI &  
GRACZYK  
CONSULTING  
GROUP SPÓŁKA Z  
OGROANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

717 ocen

- 📍 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 10:15 h
- 📅 25.06.2026 do 26.06.2026

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

### Grupa docelowa usługi

#### Grupa docelowa szkolenia:

1. Pracownicy firm hafciarskich odpowiedzialni za kontakt z klientem.
2. Osoby przyjmujące i koordynujące zamówienia hafciarskie.
3. Pracownicy działu obsługi klienta w przedsiębiorstwach produkcyjno-usługowych.
4. Pracownicy realizujący zamówienia indywidualne i biznesowe, w tym zamówienia personalizowane.
5. Osoby odpowiedzialne za ustalanie szczegółów technicznych haftu z klientem.
6. Pracownicy współpracujący z działem produkcji, projektowania, sprzedaży i logistyki.
7. Koordynatorzy zespołów realizujących zamówienia hafciarskie.
8. Pracownicy małych i średnich firm zajmujących się haftem komputerowym, znakowaniem odzieży lub personalizacją tekstyliów.
9. Osoby rozpoczynające pracę w branży hafciarskiej, które chcą rozwinąć kompetencje komunikacyjne i organizacyjne.
10. Właściciele lub współwłaściciele pracowni hafciarskich, którzy samodzielnie obsługują klientów i nadzorują realizację zleceń.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

24-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa „Efektywna komunikacja, obsługa klienta i współpraca zespołowa w realizacji zamówień hafciarskich” przygotowuje do skutecznego komunikowania się z klientem i zespołem na każdym etapie realizacji zamówień hafciarskich poprzez rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania, precyzyjnego ustalania potrzeb klienta, udzielania jasnych informacji, rozwiązywania sytuacji trudnych oraz organizowania współpracy zespołowej w procesie przyjmowania, planowania i realizacji zleceń.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji w procesie obsługi zamówień hafciarskich	rozpoznaje bariery komunikacyjne w kontakcie z klientem	Debata swobodna
	wskazuje znaczenie aktywnego słuchania, parafrazy i doprecyzowania informacji	Debata swobodna
Rozróżnia kluczowe informacje niezbędne do prawidłowego przyjęcia zamówienia hafciarskiego.	wskazuje dane wymagane do przyjęcia zamówienia, w tym rodzaj haftu, wzór, kolorystykę, materiał, ilość, termin realizacji i oczekiwany efekt końcowy	Debata swobodna
	Identyfikuje najczęstsze źródła nieporozumień w obsłudze klienta w branży hafciarskiej.	rozpoznaje konsekwencje braku doprecyzowania parametrów zamówienia
wskazuje typowe przyczyny błędów komunikacyjnych		Debata swobodna
Dobiera pytania doprecyzowujące potrzeby klienta w procesie przyjmowania zamówienia hafciarskiego.	rozpoznaje sytuacje ryzyka związane z nieprecyzyjnymi ustaleniami	Debata swobodna
	wybiera właściwe pytania do sytuacji klienta	Debata swobodna
	wskazuje pytania dotyczące wzoru, materiału, techniki wykonania, terminu i przeznaczenia zamówienia	Debata swobodna
	rozróżnia pytania otwarte, zamknięte i doprecyzowujące	Debata swobodna

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uwzględnia perspektywę klienta i współpracowników podczas realizacji zamówienia hafciarskiego.	rozpoznaje potrzeby informacyjne klienta i zespołu	Debata swobodna
	dobiera postawę komunikacyjną adekwatną do sytuacji zawodowej	Debata swobodna

## 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 – 6:00–14:00

**8 godzin zegarowych, w tym 75 minut przerw**

**6:00–7:30 Wprowadzenie do efektywnej komunikacji w branży hafciarskiej:**

cele szkolenia, specyfika komunikacji z klientem zamawiającym haft, rola jasnego przekazywania informacji, najczęstsze źródła nieporozumień przy realizacji zamówień.

7:30–7:45 Przerwa

**7:45–9:30 Rozpoznawanie potrzeb klienta i ustalanie szczegółów zamówienia:**

aktywne słuchanie, zadawanie pytań doprecyzowujących, ustalanie rodzaju haftu, wzoru, kolorystyki, materiału, terminu realizacji, ilości oraz oczekiwanego efektu końcowego.

9:30–10:00 Przerwa

**10:00–11:45 Profesjonalna obsługa klienta w procesie przyjmowania i realizacji zamówienia:**

informowanie o możliwościach i ograniczeniach technicznych, komunikowanie kosztów i terminów, potwierdzanie ustaleń, budowanie zaufania oraz reagowanie na zmianę oczekiwań klienta.

11:45–12:15 Przerwa

12:15–14:00 **Współpraca zespołowa przy realizacji zamówień hafciarskich:**

przekazywanie informacji między obsługą klienta, projektowaniem, produkcją i logistyką; podział odpowiedzialności; zapobieganie błędom; komunikacja w sytuacjach presji czasu i dużej liczby zamówień.

## Dzień 2 – 8:00–10:15

**2 godziny zegarowe i 15 minut, w tym 30 minut walidacji, w tym 15 min przerw**

8:00–8:45 **Komunikacja w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych:**

przyjmowanie uwag klienta, reagowanie na niezadowolenie, wyjaśnianie opóźnień lub błędów, formułowanie komunikatów profesjonalnych i spokojnych.

8:45 - 9:00 - przerwa

9:00–9:45 **Ćwiczenia praktyczne i analiza przypadków z realizacji zamówień hafciarskich:**

symulacje rozmów z klientem, ustalanie specyfikacji zamówienia, przekazywanie informacji zespołowi, rozwiązywanie problemów komunikacyjnych.

9:45–10:15 **Walidacja – debata swobodna**

**1) Godziny:** Szkolenie odbywa się w godzinach zegarowych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 60 minut; łącznie 10 godzin i 15 minut.

**2) Przerwy:** Przerwy są wliczane w czas trwania szkolenia zgodnie z nowym standardem w Bazie Usług Rozwojowych.

**3) Metoda prowadzenia:** 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) Forma:** Usługa odbywa się zdalnie w czasie rzeczywistym.

**5) Grupa docelowa:**

1. Pracownicy firm hafciarskich odpowiedzialni za kontakt z klientem.
2. Osoby przyjmujące i koordynujące zamówienia hafciarskie.
3. Pracownicy działu obsługi klienta w przedsiębiorstwach produkcyjno-usługowych.
4. Pracownicy realizujący zamówienia indywidualne i biznesowe, w tym zamówienia personalizowane.
5. Osoby odpowiedzialne za ustalanie szczegółów technicznych haftu z klientem.
6. Pracownicy współpracujący z działem produkcji, projektowania, sprzedaży i logistyki.
7. Koordynatorzy zespołów realizujących zamówienia hafciarskie.
8. Pracownicy małych i średnich firm zajmujących się haftem komputerowym, znakowaniem odzieży lub personalizacją tekstyliów.
9. Osoby rozpoczynające pracę w branży hafciarskiej, które chcą rozwinąć kompetencje komunikacyjne i organizacyjne.
10. Właściciele lub współwłaściciele pracowni hafciarskich, którzy samodzielnie obsługują klientów i nadzorują realizację zleceń.

**6) Warunki organizacyjne:** Szkolenie odbędzie się w formie zdalnej w czasie rzeczywistym na platformie komunikacyjnej Google Meet. Szkolenie przewidziane jest od dwóch do dwudziestu osób.

**7) Warunki wydania zaświadczenia:** Uczestnik otrzyma zaświadczenie, gdy spełni dwa wymogi jednocześnie: osiągnie frekwencję wynoszącą co najmniej 80% łącznego wymiaru godzin szkolenia (nie wlicza się czasu przerw) na podstawie raportu wygenerowanego z systemu Google Meet identyfikującego wszystkich uczestników oraz uzyska wynik co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi testu (walidacji).

**8) Cel edukacyjny:** Usługa „Efektywna komunikacja, obsługa klienta i współpraca zespołowa w realizacji zamówień hafciarskich” przygotowuje do skutecznego komunikowania się z klientem i zespołem na każdym etapie realizacji zamówień hafciarskich poprzez rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania, precyzyjnego ustalania potrzeb klienta, udzielania jasnych informacji, rozwiązywania sytuacji trudnych oraz organizowania współpracy zespołowej w procesie przyjmowania, planowania i realizacji zleceń.

**9) Walidacja:** Walidacja efektów uczenia się prowadzona jest w łącznym wymiarze 30 minut i realizowana jest wyłącznie w formie debaty swobodnej. Debata swobodna stanowi jedyną metodę walidacji zastosowaną w usłudze i służy sprawdzeniu, czy uczestnik osiągnął zakładane efekty uczenia się określone w Karcie Usługi.

Debata swobodna ma charakter podsumowujący i praktyczny. Jej celem jest weryfikacja sposobu rozumienia przez uczestnika zagadnień objętych szkoleniem oraz sprawdzenie, czy uczestnik potrafi odnieść zdobytą wiedzę do sytuacji zawodowych. W toku debaty uczestnik omawia przykładowe sytuacje związane z tematyką szkolenia, wskazuje możliwe sposoby postępowania, uzasadnia wybór działań oraz przedstawia, w jaki sposób nabyte kompetencje mogą zostać wykorzystane w codziennej pracy.

Debata obejmuje zagadnienia odnoszące się do efektów uczenia się i kryteriów ich weryfikacji wskazanych w Karcie Usługi. Osoba prowadząca walidację może zadawać pytania problemowe, sytuacyjne i pogłębiające, dotyczące między innymi rozpoznawania omawianych zjawisk, doboru właściwych działań, interpretacji przykładowych sytuacji zawodowych oraz uzasadnienia rekomendowanego sposobu postępowania.

Ocena osiągnięcia efektów uczenia się dokonywana jest na podstawie wypowiedzi uczestnika w trakcie debaty swobodnej, z uwzględnieniem kryteriów weryfikacji przypisanych do poszczególnych efektów uczenia się. Za pozytywny wynik walidacji uznaje się sytuację, w której uczestnik wykaże, że rozumie kluczowe zagadnienia objęte szkoleniem, potrafi zastosować je do praktycznych przykładów oraz prawidłowo uzasadnia proponowane działania w odniesieniu do sytuacji zawodowych.

Walidacja prowadzona jest w sposób niezależny od procesu szkoleniowego. Debata swobodna realizowana jest jako odrębny etap usługi, po zakończeniu części szkoleniowej. Jej celem nie jest dalsze prowadzenie zajęć ani uzupełnianie treści szkoleniowych, lecz sprawdzenie osiągnięcia efektów uczenia się przez uczestnika. Wynik walidacji zostaje odnotowany w dokumentacji usługi zgodnie z przyjętymi zasadami dokumentowania przebiegu i rezultatów walidacji.

10) Szkolenie stanowi **kształcenie zawodowe** w rozumieniu art. 44 rozporządzenia 282/2011 (tj. służy **uaktualnieniu wiedzy do celów zawodowych**), a na gruncie prawa krajowego korzysta ze zwolnienia z VAT: z **art. 43 ust. 1 pkt 29 ustawy o VAT** – gdy finansowanie wynosi co najmniej **70% ze środków publicznych** na podstawie § 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 (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 832).

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 11</b> Wprowadzenie do efektywnej komunikacji w branży hafciarskiej – wideokonferencja	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	25-06-2026	06:00	07:30	01:30
<b>2 z 11</b> -	Przerwa	-	25-06-2026	07:30	07:45	00:15
<b>3 z 11</b> Rozpoznawanie potrzeb klienta i ustalenie szczegółów zamówienia – ćwiczenia	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	25-06-2026	07:45	09:30	01:45
<b>4 z 11</b> -	Przerwa	-	25-06-2026	09:30	10:00	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 Profesjonalna obsługa klienta w procesie przyjmowania i realizacji zamówienia – wideokonferencja	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	25-06-2026	10:00	11:45	01:45
6 z 11 -	Przerwa	-	25-06-2026	11:45	12:15	00:30
7 z 11 Współpraca zespołowa przy realizacji zamówień hafciarskich – współdzielenie ekranu	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	25-06-2026	12:15	14:00	01:45
8 z 11 Komunikacja w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych – wideokonferencja	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	26-06-2026	08:00	08:45	00:45
9 z 11 -	Przerwa	-	26-06-2026	08:45	09:00	00:15
10 z 11 Ćwiczenia praktyczne i analiza przypadków z realizacji zamówień hafciarskich	Zajęcia	MARTA SCHNEIDER	26-06-2026	09:00	09:45	00:45
11 z 11 -	Walidacja	-	26-06-2026	09:45	10:15	00:30

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	10:15
w tym suma godzin zajęć	08:15

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	11:30

## 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 za 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	1 783,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	174,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	141,46 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	10:15

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## MARTA SCHNEIDER

Marta Schneider – ekspertka w dziedzinie przywództwa i zarządzania, trenerka kompetencji miękkich z ponad 1500 godzin przeprowadzonych szkoleń w ostatnich pięciu latach. 350 godzin poświęciła na prowadzenie szkoleń w zakresie rozwoju przywództwa, budowania zespołów i doskonalenia umiejętności menedżerskich.

Swoje szkolenia opiera na solidnym, praktycznym fundamencie: przez 5 ostatnich lat zarządzała zespołami projektowymi i doradzała właścicielom firm, jak optymalizować procesy biznesowe, zwiększać efektywność operacyjną oraz budować kulturę zaangażowania. Dzięki temu nie tylko przekazuje wiedzę, ale również dzieli się realnym doświadczeniem menedżerskim, pokazując uczestnikom, jak zastosować narzędzia przywódcze w codziennej pracy.

Absolwentka socjologii (spec. praca socjalna) Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, wyróżniona stypendium rektora za najwyższą średnią. Łączy wiedzę z socjologii, psychologii rozwoju człowieka i zarządzania konfliktem, przekładając teorię na mierzalne rezultaty biznesowe. Uprawnienia trenerskie:

- Trener kompetencji miękkich z elementami terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach
- Trener-szkoleniowiec w nauczaniu dorosłych
- Trener osobisty: coach, mentor, tutor z elementami interwencji kryzysowej

## 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.

## 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.

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

# Kontakt



**WOJCIECH GRACZYK**

**E-mail** [wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl](mailto:wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl)

**Telefon** (+48) 698 291 420