

**OBSŁUGA KLIENTA I SPRZEDAŻ W  
SALONIE FRYZJERSKIM - Kurs**

Numer usługi 2026/05/21/218008/3577202

4 900,00 PLN brutto  
4 900,00 PLN netto  
204,17 PLN brutto/h  
204,17 PLN netto/h  
284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Tomasz Pawlonka  
TP CONSULTING

Brak ocen dla tego dostawcy

- 📍 Arłamów
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 24:00 h
- 📅 26.07.2026 do 28.07.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Właściciele salonów fryzjerskich, menedżerowie branży beauty, liderzy zespołów oraz styliści i fryzjerzy dążący do podniesienia jakości obsługi
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-07-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej obsługi klienta w salonie fryzjerskim, ze szczególnym uwzględnieniem prowadzenia rozmowy doradczej, diagnozowania potrzeb klienta, stosowania technik deeskalacji w sytuacjach konfliktowych, obsługi reklamacji oraz wykorzystywania technik zwiększających wartość wizyty klienta, takich jak up-selling i cross-selling. Po zakończeniu szkolenia uczestnik będzie przygotowany do wdrażania standardów obsługi klienta w salonie fryzjerskim.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje etapy profesjonalnej obsługi klienta w salonie fryzjerskim	1. Wskazuje prawidłową kolejność etapów wizyty klienta w salonie.	Test teoretyczny
	Definiuje pojęcie klienta trudnego w kontekście usług fryzjerskich.	Test teoretyczny
	Rozróżnia działania zapobiegające eskalacji niezadowolenia klienta.	Test teoretyczny
	Omawia zasady komunikacji z klientem na etapie konsultacji, realizacji usługi i zakończenia wizyty.	Test teoretyczny
Rozpoznaje i stosuje zasady prowadzenia trudnych rozmów oraz zachowania profesjonalizmu pod presją.	Definiuje pojęcie trudnego klienta w kontekście usług fryzjerskich.	Test teoretyczny
	Rozróżnia działania zapobiegające eskalacji konfliktu.	Test teoretyczny
	Dobiera techniki komunikacji obniżające napięcie w rozmowie.	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby radzenia sobie ze stresem i ochrony reputacji salonu.	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady współpracy zespołowej i organizacji pracy wpływające na profesjonalny wizerunek salonu.	Rozróżnia zasady skutecznej komunikacji w zespole salonu.	Test teoretyczny
	Wskazuje działania ograniczające chaos organizacyjny i błędy obsługowe.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje elementy budujące profesjonalny wizerunek salonu.	Test teoretyczny
	Opisuje sposoby budowania przewagi konkurencyjnej poprzez jakość obsługi klienta.	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

### DZIEŃ 1

Standard obsługi, relacja z klientem i sprzedaż komplementarna

Godzina Czas Temat

09:00–09:15 15 min Otwarcie szkolenia, cele dnia, zasady pracy

09:15–10:00 45 min Projektowanie ścieżki klienta jako procesu, nie przypadkowego zdarzenia

10:00–10:45 45 min Pierwsze wrażenie jako czynnik wpływający na gotowość klienta do wyższej ceny

10:45–11:00 15 min Przerwa

11:00–11:45 45 min Komunikacja niewerbalna i profesjonalna postawa przy fotelu

11:45–12:30 45 min Struktura konsultacji minimalizująca ryzyko nieporozumień

12:30–13:15 45 min Przerwa

13:15–14:00 45 min Najczęstsze błędy obniżające postrzeganą wartość usługi

14:00–14:45 45 min Rozmowa, która wzmacnia zaufanie i poczucie bezpieczeństwa klienta

14:45–15:00 15 min Przerwa

15:00–15:40 40 min Reagowanie na wątpliwości klienta oraz obsługa reklamacji jako test dojrzałości salonu

15:40–16:20 40 min Tworzenie powodów do powrotu i rekomendacji

16:20–16:50 30 min Sprzedaż komplementarna: rekomendacja pielęgnacji, język korzyści, cross-selling i up-selling

16:50–17:00 10 min Podsumowanie dnia, wnioski i zadanie wdrożeniowe

### DZIEŃ 2

Trudne rozmowy, reklamacje, stres i profesjonalizm pod presją

Godzina Czas Temat

09:00–09:15 15 min Otwarcie dnia, omówienie wniosków z dnia 1

09:15–10:00 45 min Wczesne rozpoznawanie sygnałów niezadowolenia klienta

10:00–10:45 45 min Struktura rozmowy w sytuacji reklamacji lub konfliktu

10:45–11:00 15 min Przerwa

11:00–11:45 45 min Asertywność wobec roszczeniowych klientów

11:45–12:30 45 min Techniki obniżania napięcia i odzyskiwania kontroli nad rozmową

12:30–13:15 45 min Przerwa

13:15–14:00 45 min Ochrona reputacji salonu w sytuacjach konfliktowych

14:00–14:45 45 min Mechanizmy stresu w pracy usługowej

14:45–15:00 15 min Przerwa

15:00–15:45 45 min Regulacja napięcia w trakcie intensywnego dnia pracy

15:45–16:30 45 min Zachowanie klasy i profesjonalizmu poprzez skuteczne zarządzanie emocjami

16:30–16:50 20 min Budowanie odporności psychicznej tu i teraz oraz profilaktyka wypalenia zawodowego

16:50–17:00 10 min Podsumowanie dnia, pytania, zadanie wdrożeniowe

### DZIEŃ 3

Komunikacja zespołu, organizacja pracy i profesjonalny wizerunek salonu

Godzina Czas Temat

09:00–09:15 15 min Otwarcie dnia, omówienie wniosków z dnia 2

09:15–10:00 45 min Wpływ atmosfery i komunikacji zespołu na doświadczenie klienta

10:00–10:45 45 min Odpowiedzialność za wspólny standard obsługi niezależnie od stanowiska

10:45–11:00 15 min Przerwa

11:00–11:45 45 min Przekazywanie informacji między pracownikami bez chaosu i niedopowiedzeń

11:45–12:30 45 min Eliminowanie zachowań obniżających profesjonalizm zespołu i współpraca zamiast przerzucania odpowiedzialności

12:30–13:15 45 min Przerwa

13:15–14:00 45 min Minimalizowanie sytuacji stresowych i chaosu organizacyjnego

14:00–14:45 45 min Standardy komunikacji telefonicznej i online z klientem

14:45–15:00 15 min Przerwa

15:00–15:40 40 min Profesjonalna obsługa opóźnień, zmian terminów i sytuacji awaryjnych

15:40–16:15 35 min Budowanie przewidywalnego doświadczenia klienta na każdym etapie kontaktu z salonem

16:15–16:45 30 min Profesjonalny wizerunek salonu i budowanie przewagi konkurencyjnej jakością obsługi, nie wyłącznie ceną

16:30–17:00 15 min Walidacja

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 42

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 42 Otwarcie szkolenia, cele dnia, zasady pracy	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 42 Projektowanie ścieżki klienta jako procesu, nie przypadkowego zdarzenia	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	09:15	10:00	00:45
3 z 42 Pierwsze wrażenie jako czynnik wpływający na gotowość klienta do wyższej ceny	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	10:00	10:45	00:45
4 z 42 -	Przerwa	-	26-07-2026	10:45	11:00	00:15
5 z 42 Komunikacja niewerbalna i profesjonalna postawa przy fotelu	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	11:00	11:45	00:45
6 z 42 Struktura konsultacji minimalizująca ryzyko nieporozumień	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	11:45	12:30	00:45
7 z 42 -	Przerwa	-	26-07-2026	12:30	13:15	00:45
8 z 42 Najczęstsze błędy obniżające postrzeganą wartość usługi	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	13:15	14:00	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 42 Rozmowa, która wzmacnia zaufanie i poczucie bezpieczeństwa klienta	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	14:00	14:45	00:45
10 z 42 -	Przerwa	-	26-07-2026	14:45	15:00	00:15
11 z 42 Reagowanie na wątpliwości klienta oraz obsługa reklamacji jako test dojrzałości salonu	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	15:00	15:40	00:40
12 z 42 Tworzenie powodów do powrotu i rekomendacji	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	15:40	16:20	00:40
13 z 42 Sprzedaż komplementarna: rekomendacja pielęgnacji, język korzyści, cross-selling i up-selling	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	16:20	16:50	00:30
14 z 42 Podsumowanie dnia, wnioski i zadanie wdrożeniowe	Zajęcia	Konrad Wilk	26-07-2026	16:50	17:00	00:10
15 z 42 Otwarcie dnia, omówienie wniosków z dnia 1	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	09:00	09:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>16 z 42</b> Wczesne rozpoznawanie sygnałów niezadowolenia klienta	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	09:15	10:00	00:45
<b>17 z 42</b> Struktura rozmowy w sytuacji reklamacji lub konfliktu	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	10:00	10:45	00:45
<b>18 z 42</b> -	Przerwa	-	27-07-2026	10:45	11:00	00:15
<b>19 z 42</b> Asertywność wobec roszczeniowych klientów	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	11:00	11:45	00:45
<b>20 z 42</b> Techniki obniżania napięcia i odzyskiwania kontroli nad rozmową	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	11:45	12:30	00:45
<b>21 z 42</b> -	Przerwa	-	27-07-2026	12:30	13:15	00:45
<b>22 z 42</b> Ochrona reputacji salonu w sytuacjach konfliktowych	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	13:15	14:00	00:45
<b>23 z 42</b> Mechanizmy stresu w pracy usługowej	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	14:00	14:45	00:45
<b>24 z 42</b> -	Przerwa	-	27-07-2026	14:45	15:00	00:15
<b>25 z 42</b> Regulacja napięcia w trakcie intensywnego dnia pracy	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	15:00	15:45	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
26 z 42 Zachowanie klasy i profesjonalizmu poprzez skuteczne zarządzanie emocjami	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	15:45	16:30	00:45
27 z 42 Budowanie odporności psychicznej tu i teraz oraz profilaktyka wypalenia zawodowego	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	16:30	16:50	00:20
28 z 42 Podsumowanie dnia, pytania, zadanie wdrożeniowe	Zajęcia	Konrad Wilk	27-07-2026	16:50	17:00	00:10
29 z 42 Otwarcie dnia, omówienie wniosków z dnia 2	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	09:00	09:15	00:15
30 z 42 Wpływ atmosfery i komunikacji zespołu na doświadczenie klienta	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	09:15	10:00	00:45
31 z 42 Odpowiedzialność za wspólny standard obsługi niezależnie od stanowiska	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	10:00	10:45	00:45
32 z 42 -	Przerwa	-	28-07-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
33 z 42 Przekazywane informacje między pracownikami bez chaosu i niedopowiedzeń	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	11:00	11:45	00:45
34 z 42 Eliminowanie zachowań obniżających profesjonalizm zespołu i współpraca zamiast przerzucania odpowiedzialności	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	11:45	12:30	00:45
35 z 42 -	Przerwa	-	28-07-2026	12:30	13:15	00:45
36 z 42 Minimalizowanie sytuacji stresowych i chaosu organizacyjnego	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	13:15	14:00	00:45
37 z 42 Standardy komunikacji telefonicznej i online z klientem	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	14:00	14:45	00:45
38 z 42 -	Przerwa	-	28-07-2026	14:45	15:00	00:15
39 z 42 Profesjonalna obsługa opóźnień, zmian terminów i sytuacji awaryjnych	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	15:00	15:40	00:40

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
40 z 42 Budowanie przewidywalnego doświadczenia klienta na każdym etapie kontaktu z salonem	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	15:40	16:15	00:35
41 z 42 Profesjonalny wizerunek salonu i budowanie przewagi konkurencyjnej jakością obsługi, nie wyłącznie ceną	Zajęcia	Konrad Wilk	28-07-2026	16:15	16:30	00:15
42 z 42 -	Walidacja	-	28-07-2026	16:30	17:00	00:30

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	19:45
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	03:45
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	27:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 900,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	

<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	4 900,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	204,17 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	204,17 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Konrad Wilk

-Trener i mentor rozwoju przywództwa  
-Autor modeli rozwojowych TY® oraz Lider Przyszłości – TERAZ, twórca Akademii Coachingu i wykładowca na studiach podyplomowych m.in. na Akademii Koźmińskiego, SGH, UW i UJ  
-Zrealizował 7 500 godzin sesji indywidualnych, 1620 dni szkoleniowych oraz 250 godzin wystąpień publicznych dla ponad 32 600 uczestników

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt

Materiały pdf

### Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi mieć ukończone 18 lat.

## Adres

Arłamów

Arłamów

woj. podkarpackie

Hotel Arłamów ,Arłamów 1, 38-700 Arłamów

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Tomasz Pawlonka**

**E-mail** [tpawlonka@wp.pl](mailto:tpawlonka@wp.pl)

**Telefon** (+48) 664 620 825