



Budowanie relacji z Klientami - 2-dniowe warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy!

Numer usługi 2026/07/06/8282/3672181

2 201,70 PLN brutto
 1 790,00 PLN netto
 137,61 PLN brutto/h
 111,88 PLN netto/h
 166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Organizacji
 Szkoleń i
 Konferencji SEMPER
 Magdalena
 Wolniewicz-Kesaria

📍 Kraków
 🏠 Usługa szkoleniowa
 📄 stacjonarna
 📅 Zajęcia grupowe

★★★★☆ 4,5 / 5
 3 162 oceny

🕒 16:00 h
 📅 10.06.2027 do 11.06.2027

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z Klientem. W szczególności szkolenie rekomendujemy:

- specjalistom odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę Klientów
- doradcom i konsultantom pierwszego kontaktu
- kadrze zarządzającej zespołami odpowiedzialnymi za za sprzedaż i obsługę Klientów

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

09-06-2027

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Koszt pozyskania lojalności aktualnego Klienta jest około pięciokrotnie niższy od pozyskania nowego.

W budowaniu właściwych i długotrwałych relacji z Klientami niezbędne są:

- stosowanie zasad komunikowania się,
- zdolności dopasowania sposobu komunikacji do typu i oczekiwań Klienta,
- stosowanie technik perswazji i metod wywierania wpływu,
- poznanie indywidualnych potrzeb Klienta,
- posługiwanie się językiem korzyści w kontaktach z Klientami,
- profesjonalizm na każdym etapie współpracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych - Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	Wywiad swobodny

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Grupa docelowa

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z Klientem. W szczególności szkolenie rekomendujemy:

- specjalistom odpowiedzialnym za sprzedaż i obsługę Klientów
- doradcom i konsultantom pierwszego kontaktu
- kadrze zarządzającej zespołami odpowiedzialnymi za za sprzedaż i obsługę Klientów
- osobom decyzyjnym, którym zależy na podniesieniu efektywności pracowników i organizacji.

Program szkolenia

[Program szkolenia jest własnością intelektualną SEMPER i przetwarzanie go dla celów komercyjnych bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.]

1. Wprowadzenie.

Prezentacja uczestników.

Oczekiwania.

Największe trudności związane z budowaniem relacji z Klientami?

2. Dlaczego Klienci odchodzą?

Wartość i satysfakcja Klienta.

Oczekiwania Klienta.

Narzędzia do śledzenia i pomiaru satysfakcji Klienta.

3. Po co nam zadowolony Klient?

Dostarczenie wartości i satysfakcji Klientowi.

Przyciąganie Klientów.

4. Koszty utraty Klientów.

Potrzeba zatrzymania Klientów.

5. Zarządzanie relacjami z Klientami.

6. Czynniki redukujące chęć przejścia Klienta do konkurencji.

Kapitał wartości dla klienta.

Kapitał marki.

Kapitał relacji.

7. Budowanie silnych więzi z Klientami.

Inicjowanie pozytywnych rozmów telefonicznych.

Rekomendowanie.

Szczerza rozmowa.

Wykorzystywanie telefonu.

Wyrazy wdzięczności.

8. Jak budować strukturalne relacje z Klientem?

Długoterminowe umowy.

Jakość najlepszą gwarancją wierności Klientów.

9. Podsumowanie warsztatów szkoleniowych

Typy Klientów.

12 przykazań w obsłudze Klientów.

Oferowanie korzyści Klientowi.

Odpowiedzi na pytania i udzielanie informacji.

Reakcja na obiekcje Klienta.

Reklamacje, a budowanie dalszych relacji pozwalających na kontynuowanie współpracy.

Reguła TPD.

5 porad dotyczących reagowania na sytuacje sporne.

Zasada FURA.

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Budowanie relacji z Klientami - 2-dniowe warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy!	Zajęcia	Trener Semper	10-06-2027	10:00	17:00	07:00
2 z 5 -	Przerwa	-	10-06-2027	17:00	18:00	01:00
3 z 5 Budowanie relacji z Klientami - 2-dniowe warsztaty praktyczne. Duża dawka inspiracji i wiedzy!	Zajęcia	Trener Semper	11-06-2027	09:00	15:00	06:00
4 z 5 -	Przerwa	-	11-06-2027	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 5 -	Walidacja	-	11-06-2027	16:00	17:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

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 z 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	2 201,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 790,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	137,61 PLN
Koszt osobogodziny netto	111,88 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener Semper

Trener Semper

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

Materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]

Warunki uczestnictwa

Inwestycja:

1390.00zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

-cena zawiera:

-uczestnictwo w szkoleniu,

-materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

-materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]

-dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia

-konsultacje poszkoleniowe

-każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

-oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

Cena szkolenia wraz z zakwaterowaniem:

Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **1750 zł netto (+23% Vat)**

Informacje dodatkowe

Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

-autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,

-materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych

-materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]

-dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia

-konsultacje poszkoleniowe

-każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Adres

ul. gen. Romana Sołtyka 19

31-529 Kraków

woj. małopolskie

Najczęściej szkolenia w Krakowie odbywają się w Hotel Batory ***.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się szkolenie, na hotel o takim samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060