

**Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie.**

Numer usługi 2026/07/21/182333/3700253

3 503,04 PLN brutto

2 848,00 PLN netto

218,94 PLN brutto/h

178,00 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

ENTERPRISE
ACADEMY SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

126 ocen

📍 Rzeszów

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 02.10.2026 do 12.11.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientem sprzedawcy i doradcy klienta pracownicy biura obsługi klienta i call center osoby rozpoczynające pracę w obsłudze klienta
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	01-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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

Usługa 'Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie' PRZYGOTOWUJE uczestników do profesjonalnej obsługi klienta poprzez rozwijanie umiejętności skutecznej komunikacji, budowania pozytywnych relacji oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Uczestnicy uczą się, jak rozpoznawać potrzeby klientów, zapewniać wysoki standard obsługi oraz budować pozytywny wizerunek firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje zasady profesjonalnej komunikacji w kontakcie z klientem.	Uczestnik wskazuje zasady profesjonalnej komunikacji z klientem oraz poprawne formy wypowiedzi w różnych sytuacjach obsługowych.	Test teoretyczny
	Uczestnik prowadzi rozmowę z klientem stosując zasady profesjonalnej komunikacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje potrzeby klienta i dostosowuje sposób obsługi.	uczestnik wskazuje metody rozpoznawania potrzeb klienta oraz dopasowania sposobu obsługi do różnych typów klientów i sytuacji.	Test teoretyczny
	Uczestnik identyfikuje potrzeby klienta w scenariuszu sytuacyjnym i dostosowuje sposób obsługi (komunikację i rozwiązanie) do jego oczekiwań.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik radzi sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami w sposób konstruktywny	Uczestnik opisuje zasady postępowania w trudnych sytuacjach z klientem oraz procedury obsługi reklamacji	Test teoretyczny
	Uczestnik reaguje na trudną sytuację lub reklamację klienta, stosując techniki konstruktywnego rozwiązywania konfliktów i utrzymania pozytywnej relacji	Obserwacja w warunkach symulowanych

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?

Program

1. Wprowadzenie do szkolenia „Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie” – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
2. Znaczenie obsługi klienta dla wizerunku i wyników firmy – zajęcia teoretyczne: 60 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
3. Zasady profesjonalnej komunikacji z klientem – zajęcia teoretyczne: 60 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
4. Rozpoznawanie potrzeb klienta i dopasowanie sposobu obsługi – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
5. Aktywne słuchanie oraz skuteczna wymiana informacji z klientem – zajęcia teoretyczne: 30 minut, zajęcia praktyczne: 60 minut.
6. Ćwiczenia rozwijające umiejętność efektywnej komunikacji z klientem – zajęcia praktyczne: 90 minut.
7. Praca z sytuacjami wymagającymi współpracy i rozwiązywania problemów – zajęcia praktyczne: 105 minut.
8. Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta, podsumowanie szkolenia – zajęcia praktyczne: 45 minut.
9. Obserwacja w warunkach symulowanych – 30 minut.- Obserwacja i wypełnienie notatki podczas zadań w warunkach symulowanych - 30 minut
10. Test teoretyczny – 30 minut. (grupowy test teoretyczny - 30 minut)

Przerwy zostały wliczone w czas usługi. Na jedną godzinę zegarową składa się 45 minut dydaktycznych oraz 15 minut przerwy.

Usługa będzie realizowana w grupie max. 10 osobowej.

Każdy uczestnik będzie miał zapewnione swoje stanowisko pracy.

Zajęcia praktyczne będą prowadzone w podgrupach maksymalnie 5 osobowych.

Podczas ćwiczeń, gier zespołowych każdy zespół otrzyma pakiet materiałów potrzebnych do wzięcia udziału w danej aktywności, każdy uczestnik otrzyma instrukcję szkoleniową.

Szkolenie adresowane jest do następujących grup i osób:

pracownicy mający bezpośredni kontakt z klientem sprzedawcy i doradcy klienta pracownicy biura obsługi klienta i call center osoby rozpoczynające pracę w obsłudze klienta

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Wprowadzenie do szkolenia „Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie”	Zajęcia	Marta Majcher	02-10-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 15 -	Przerwa	-	02-10-2026	09:30	09:45	00:15
3 z 15 Znaczenie obsługi klienta dla wizerunku i wyników firmy	Zajęcia	Marta Majcher	02-10-2026	09:45	11:15	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 15 -	Przerwa	-	02-10-2026	11:15	11:30	00:15
5 z 15 Zasady profesjonalnej komunikacji z klientem	Zajęcia	Marta Majcher	02-10-2026	11:30	13:30	02:00
6 z 15 -	Przerwa	-	02-10-2026	13:30	14:15	00:45
7 z 15 Rozpoznawanie potrzeb klienta i dopasowanie sposobu obsługi	Zajęcia	Marta Majcher	02-10-2026	14:15	16:00	01:45
8 z 15 Aktywne słuchanie oraz skuteczna wymiana informacji z klientem	Zajęcia	Marta Majcher	12-11-2026	08:00	09:30	01:30
9 z 15 -	Przerwa	-	12-11-2026	09:30	09:45	00:15
10 z 15 Ćwiczenia rozwijające umiejętność efektywnej komunikacji z klientem	Zajęcia	Marta Majcher	12-11-2026	09:45	11:15	01:30
11 z 15 -	Przerwa	-	12-11-2026	11:15	11:30	00:15
12 z 15 Praca z sytuacjami wymagającym i współpracy i rozwiązywanie problemów	Zajęcia	Marta Majcher	12-11-2026	11:30	13:30	02:00
13 z 15 -	Przerwa	-	12-11-2026	13:30	14:15	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 15 Tworzenie indywidualnego planu rozwoju kompetencji obsługi klienta. Podsumowanie szkolenia.	Zajęcia	Marta Majcher	12-11-2026	14:15	15:00	00:45
15 z 15 -	Walidacja	-	12-11-2026	15:00	16:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	12:30
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:00

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, jeżeli 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	3 503,04 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 848,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

218,94 PLN

Koszt osobogodziny netto

178,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Liczba godzin zegarowych usługi

16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Majcher

Absolwentka ekonomii na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie, specjalność: strategię rozwoju biznesu. Trener mentalny JBB. Absolwenta Szkoły Wewnętrznego Przywództwa Rafała Mazura. Certyfikowany Coach Kingmakers™. Mentor Instytutu Kognitywistyki Macieja Bennewicza. Certyfikowany trener biznesu, przedsiębiorca. Realizuje projekty UE i komercyjne. Koordynuje duże przedsięwzięcia, często obejmujące kilkadziesiąt osób, do jej zadań należy całość działań związanych z realizacją projektu od pozyskania do rozliczenia. Uczestniczy w projektach z zakresu umiejętności miękkich, jak i twardych. Współtwórca platformy enterpriseacademy.pl. Obecnie zarządza własną działalnością gospodarczą zajmującą się specjalistycznym doradztwem biznesowym oraz szkoleniami w zakresie kompetencji miękkich. Posiada doświadczenie zawodowe w zakresie świadczonej usługi zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed opublikowaniem danej karty usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- standardowy komplet materiałów szkoleniowych pisany prostym językiem, prostą czcionką udostępniony elektronicznie oraz w formie wydrukowanej.

- treść szkolenia przekazywana dwoma kanałami, materiały fizyczne (elektroniczne oraz wydrukowane) oraz ustnie przekazywane przez trenera.

Forma materiałów szkoleniowych może być dostosowana indywidualnie w zależności od wskazanych w formularzu zgłoszeniowym szczególnych potrzeb.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z funduszy europejskich warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora który udziela dofinansowania.

Wypełnienie formularza zgłoszeniowego zawierającego informacje dotyczące szczególnych potrzeb Uczestników szkolenia.

Informacje dodatkowe

Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest pozytywny wynik testu końcowego oraz frekwencja na minimalnym poziomie 80%.

Adres

ul. Powstańców Styczniowych 27

35-328 Rzeszów

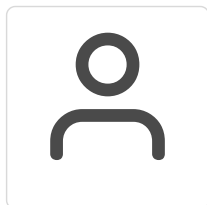
woj. podkarpackie

Dostępność architektoniczna dostosowana indywidualnie w zależności od wskazanych w formularzu zgłoszeniowym szczególnych potrzeb.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



MARTA MAJCHER

E-mail kontakt@martamajcher.com

Telefon (+48) 601 658 933