



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 204 oceny

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

Numer usługi 2026/08/07/8282/3735114

📍 Poznań

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 19.08.2027 do 20.08.2027

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 ⓘ

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

18-08-2027

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

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
-	-	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

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.

Szczera 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.

Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany harmonogramu realizacji usługi. Ostateczne informacje zostaną przekazane uczestnikom najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zmiana harmonogramu nie wpływa na całkowity wymiar godzin szkolenia.

Prosimy o traktowanie liczby zapisów widocznych w BUR wyłącznie orientacyjnie. Rejestracje poprzez BUR są tylko częścią zapisów na szkolenie, ponieważ prowadzimy również nabór komercyjny, którego liczba uczestników nie jest widoczna w systemie BUR. Zachęcamy do rezerwacji miejsca - grupy szkoleniowe są tworzone również na podstawie zapisów spoza BUR.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Bezpieczeńst wo Firm i Instytucji w praktyce	Zajęcia	Trener Semper	19-08-2027	10:00	17:00	07:00
2 z 5 -	Przerwa	-	19-08-2027	17:00	18:00	01:00
3 z 5 Bezpieczeńst wo Firm i Instytucji w praktyce	Zajęcia	Trener Semper	20-08-2027	09:00	15:00	06:00
4 z 5 -	Przerwa	-	20-08-2027	15:00	16:00	01:00
5 z 5 -	Walidacja	-	20-08-2027	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 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	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
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

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

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

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

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

Adres

ul. Serafitek 4/a
61-444 Poznań
woj. wielkopolskie

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 a.poznanska@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060