



Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

Profesjonalna obsługa klienta - szkolenie.

Numer usługi 2026/08/28/18793/3774373

📍 Sucha Beskidzka

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 10:00 h

📅 08.12.2026 do 09.12.2026

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest przede wszystkim do pracowników zajmujących się obsługą klienta, sprzedażą lub bezpośrednim kontaktem z odbiorcą usług, a także do osób, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie komunikacji, rozpoznawania potrzeb klientów, budowania relacji oraz radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami. Usługa jest również skierowana do uczestników projektu "Małopolski Pociąg do Karier - sezon 1" oraz innych projektów dofinansowań.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	01-12-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalcające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do profesjonalnej obsługi klienta: rozpoznawania jego potrzeb i typu, dostosowywania stylu komunikacji, prezentowania oferty językiem korzyści, budowania trwałych relacji oraz reagowania na krytykę, trudne emocje i sytuacje konfliktowe. Uczestnik dobiera techniki komunikacji, asertywności i rozwiązywania konfliktów z uwzględnieniem interesu klienta i firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje standard profesjonalnej obsługi klienta i rolę pracownika w procesie obsługi.	Rozróżnia elementy prawidłowego przebiegu kontaktu z klientem od przywitania do zakończenia obsługi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje zachowania pracownika wzmacniające profesjonalny wizerunek i zaufanie klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje potrzeby, oczekiwania i typ klienta oraz dobiera adekwatny sposób obsługi.	Na podstawie opisu sytuacji rozpoznaje potrzebę lub oczekiwanie klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera sposób obsługi i zakres proponowanego rozwiązania do potrzeb oraz typu klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera styl i techniki komunikacji do klienta oraz sytuacji obsługowej. Prezentuje ofertę i korzyści w sposób dopasowany do potrzeb klienta.	Rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną oraz wskazuje ich znaczenie w kontakcie z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera sposób zadawania pytań, parafrazy, informacji zwrotnej i zachowania asertywnego do przedstawionej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera argumenty i korzyści do potrzeb klienta opisanych w scenariuszu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje sposób prezentacji oferty, który zwiększa jej czytelność i wartość dla klienta bez wywierania nieadekwatnej presji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera działania służące budowaniu długotrwałych relacji z klientem.	Wskazuje znaczenie empatii, etykiety biznesowej i jakości komunikacji w budowaniu relacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera działania posprzedażowe, promocyjne lub relacyjne odpowiednie do przedstawionej sytuacji klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dobiera sposób reagowania na krytykę, trudne emocje i sytuacje konfliktowe.	Rozpoznaje źródło konfliktu oraz zachowanie, które może prowadzić do jego eskalacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera sposób reakcji wykorzystujący techniki deeskalacji, asertywności i konstruktywnego rozwiązania problemu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje i kompetencje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Ramowy program usługi

Moduł	Czas	Zakres
1. Diagnoza wejściowa i standard profesjonalnej obsługi klienta	1:00 h	Wprowadzenie do tematyki. Rola pracownika w procesie obsługi współczesnego klienta, bezpośredni kontakt z klientem, pracownik jako ekspert oraz wzorcowy przebieg rozmowy: przywitanie, rozpoznanie potrzeby, realizacja obsługi, weryfikacja zadowolenia i zakończenie kontaktu.

2. Potrzeby, wartości i typy klientów	1:15 h	Identyfikowanie potrzeb klientów, typologia wartości, dopasowywanie usług do potrzeb, ocena wartości oferty, segmentacja klientów oraz rozpoznawanie typu i osobowości klienta.
3. Komunikacja z różnymi segmentami klientów	1:15 h	Style komunikacji, dopasowanie sposobu kontaktu do preferencji klienta, unikanie błędów komunikacyjnych, komunikacja werbalna i niewerbalna, bariery komunikacyjne, pytania, parafraza i informacja zwrotna.
4. Prezentowanie oferty i komunikacja korzyści	1:30 h	Strategie komunikacji, prezentowanie produktów i usług, język korzyści, budowanie wizerunku eksperta, wykorzystywanie własnych atutów w kontakcie z klientem oraz ćwiczenia na scenariuszach obsługowych.
5. Budowanie długotrwałych relacji z klientami	1:15 h	Metody pozyskiwania i utrzymywania klientów, znaczenie empatii, etykieta biznesowa, programy promocyjne i rabatowe oraz działania wspierające długofalową relację i lojalność klienta.
6. Konflikty z klientem, krytyka i asertywność	1:45 h	Źródła konfliktów, sposoby reagowania na sytuacje trudne, strategie odpowiadania na krytykę, praca z trudnymi emocjami, techniki deeskalacji, asertywność i ćwiczenia sytuacyjne dotyczące rozwiązywania konfliktów.

Organizacja walidacji

Walidacja odbywa się na zakończenie szkolenia w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie. Na walidację przeznaczono 30 minut. Wynik jest generowany automatycznie na podstawie wcześniej przygotowanego klucza odpowiedzi.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 13

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Diagnoza wejściowa i standard profesjonalnej obsługi klienta	Zajęcia	Prowadzący	08-12-2026	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 13 -	Przerwa	-	08-12-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 13 Potrzeby, wartości i typy klientów	Zajęcia	Prowadzący	08-12-2026	10:15	11:30	01:15
4 z 13 Komunikacja z różnymi segmentami klientów - część I	Zajęcia	Prowadzący	08-12-2026	11:30	12:00	00:30
5 z 13 -	Przerwa	-	08-12-2026	12:00	12:15	00:15
6 z 13 Komunikacja z różnymi segmentami klientów - część II	Zajęcia	Prowadzący	08-12-2026	12:15	13:00	00:45
7 z 13 Prezentowanie oferty i komunikacja korzyści - część I	Zajęcia	Prowadzący	08-12-2026	13:00	13:30	00:30
8 z 13 Prezentowanie oferty i komunikacja korzyści - część II	Zajęcia	Prowadzący	09-12-2026	09:00	10:00	01:00
9 z 13 -	Przerwa	-	09-12-2026	10:00	10:15	00:15
10 z 13 Budowanie długotrwałych relacji z klientami	Zajęcia	Prowadzący	09-12-2026	10:15	11:30	01:15
11 z 13 -	Przerwa	-	09-12-2026	11:30	12:15	00:45
12 z 13 Konflikty z klientem, krytyka i asertywność	Zajęcia	Prowadzący	09-12-2026	12:15	14:00	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 13 -	Walidacja	Prowadzący	09-12-2026	14:00	14:30	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	10:00
w tym suma godzin zajęć	08:00
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	11:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	10:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Prowadzący

Specjalista ds. obsługi klienta

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, w tym materiały multimedialne, kwestionariusze, konspekty, zestawy zadań i scenariusze sytuacyjne do ćwiczeń.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest podpisanie umowy z WSTiE. Nie są wymagane szczególne kwalifikacje wstępne. Szkolenie jest przeznaczone przede wszystkim dla osób pracujących z klientami lub przygotowujących się do takich zadań.

Informacje dodatkowe

Minimalna liczba uczestników szkolenia to 5 osób.

Zaakceptowano regulamin projektu Małopolski Pociąg do Kariery dla Instytucji Szkoleniowych.

Adres

ul. Zamkowa 1
34-200 Sucha Beskidzka
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Anna Oleksa-Kaźmierczak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605