

**KURS " CUSTOMER EXPERIENCE - obsługa klienta w salonie fryzjerskim " SZKOLENIE**

Numer usługi 2026/08/28/12648/3774720

2 460,00 PLN brutto  
2 000,00 PLN netto  
307,50 PLN brutto/h  
250,00 PLN netto/h  
226,67 PLN cena rynkowa ⓘ

"AVANTI"  
PRZEDSIĘBIORSTW  
O HANDLOWO-  
USŁUGOWE GŁOS-  
KRAWCZYK  
OKTAWIAN; GŁOS-  
KRAWCZYK ALICJA

★★★★★ 4,8 / 5  
316 ocen

📍 Żory  
🗂 Usługa szkoleniowa  
📄 stacjonarna  
👥 Zajęcia grupowe  
🕒 08:00 h  
📅 29.11.2026 do 29.11.2026

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Styl życia / Uroda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Identyfikatory projektów        | Kierunek - Rozwój                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Grupa docelowa usługi           | Kurs "CUSTOMER EXPERIENCE - obsługa klienta w salonie fryzjerskim " jest dedykowany dla branży beauty, skierowany do fryzjerów, recepcji, trychologów, kosmetyczek oraz kosmetologów. Kurs ma na celu wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności i narzędzia niezbędne do podwyższenia i uzyskania najwyższego standardu obsługi klienta. |
| Minimalna liczba uczestników    | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Maksymalna liczba uczestników   | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data zakończenia rekrutacji     | 27-11-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Cel

### Cel edukacyjny

Wypożyczenie uczestnika w wiedzę i narzędzia do projektowania pozytywnych i spójnych doświadczeń klienta (Customer Journey) od pierwszego kontaktu po follow-up. Rozwój w obszarze standardów profesjonalnej obsługi klienta, a także rekomendacji i sprzedaży usług i produktów fryzjerskich. Po ukończeniu szkolenia pracownik będzie potrafił: zbudować w sieci odpowiedni wizerunek swój oraz salonu, przeprowadzić klienta przez cały proces usługi z zachowaniem najwyższego standardu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                                                              | Kryteria weryfikacji                                                                                                                      | Metoda walidacji                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Definiuje kluczowe pojęcia z zakresu Customer Experience i Customer Journey Map                                                                 | Wymienia i wyjaśnia minimum 5 pojęć z obszaru Customer Experience np: lojalność, satysfakcja, budowanie relacji, zaufanie, profesjonalizm | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                                                                 | Tworzy spójną i logiczną mapę uwzględniającą 5 kluczowych etapów podróży klienta                                                          | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                                                                 | Identyfikuje co najmniej 3 kluczowe "momenty Prawdy" specyficzne dla salonu                                                               | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Potrafi zaprojektować kompletną Mapę Podróży klienta w salonie fryzjerskim identyfikując punkty cyklu                                           | Wykorzystuje aktywne słuchanie i zadaje pytania otwarte, aby precyzyjnie ustalić oczekiwania klienta (weryfikacja w scenkach)             | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Stosuje świadomie techniki komunikacji (werbalnej i niewerbalnej) w celu zarządzania relacją i budowania zaufania oraz poczucia bezpieczeństwa. | Proponuje i uzasadnia co najmniej 3 adekwatne rozwiązania dla odpowiedzi na uzyskaną informację zwrotną od klienta.                       | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Przyjmuje proaktywną i zorientowaną na klienta postawę.                                                                                         | Potrafi zadbać o ciągłość wizyt poprzez odpowiednią pracę oraz umiejętność planowania.                                                    | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Przyjmuje prawidłową postawę w sytuacjach kryzysowych oraz podczas uzyskiwania informacji zwrotnej od klienta                                   | Zachowuje spokój i empatię w symulowanej rozmowie z klientem.                                                                             | 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?
- TAK

# Program

Uczestnicy pracują w grupach.2-3 osobowych,

Forma zajęć: teoretyczno-praktyczna.

Warunkiem ukończenia kursu jest frekwencja na poziomie minimum 80 %.

Materiały dydaktyczne zostaną przekazane uczestnikom w formie skryptu.

Kurs zakończony zostanie wypełnieniem ankiet ewaluacyjnych oraz rozdaniem certyfikatów potwierdzających ukończeniem kursu.

1. Przywitanie i Wprowadzenie

- Powitanie uczestników i przedstawienie trenera
- Omówienie celów szkolenia i planu dnia

2. Mapa podróży klienta w salonie (Customer Journey Map)

3. Momenty prawdy i punkty styku (weryfikacja obietnic w praktyce)

4. Psychologia obsługi i komunikacja niewerbalna

5. Personalizacja usług i budowanie lojalności.

6 Walidacja, zakończenie szkolenia.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

| Przedmiot / temat                    | Typ aktywności | Prowadzący          | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------|----------------|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 8 Mapa podróży klienta w salonie | Zajęcia        | Jarosław Wróblewski | 29-11-2026            | 10:00               | 11:30               | 01:30         |
| 2 z 8 -                              | Przerwa        | -                   | 29-11-2026            | 11:30               | 12:00               | 00:30         |

| Przedmiot / temat                                      | Typ aktywności | Prowadzący          | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 3 z 8<br>Momenty prawdy i punkty styku                 | Zajęcia        | Jarosław Wróblewski | 29-11-2026            | 12:00               | 14:00               | 02:00         |
| 4 z 8 -                                                | Przerwa        | -                   | 29-11-2026            | 14:00               | 14:30               | 00:30         |
| 5 z 8<br>Psychologia Obsługi i komunikacja niewerbalna | Zajęcia        | Jarosław Wróblewski | 29-11-2026            | 14:30               | 16:00               | 01:30         |
| 6 z 8<br>Personalizacja usług i budowanie lojalności   | Zajęcia        | Jarosław Wróblewski | 29-11-2026            | 16:00               | 17:00               | 01:00         |
| 7 z 8<br>podsumowanie i konsultacje tematyczne         | Zajęcia        | Jarosław Wróblewski | 29-11-2026            | 17:00               | 17:30               | 00:30         |
| 8 z 8 -                                                | Walidacja      | -                   | 29-11-2026            | 17:30               | 18:00               | 00:30         |

### Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 08:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 06:30         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:30         |
| w tym suma przerw                    | 01:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 09:15         |

### 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 | 2 460,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 307,50 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 250,00 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 08:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Jarosław Wróblewski

Jarosław Wróblewski - Trener biznesu Beauty. Absolwent Szkoły Trenerów TROP w Warszawie. Ukończył Filologię rosyjską na Uniwersytecie Łódzkim. W trakcie swojej kariery zawodowej od pierwszych dni pracy związany z branżą Beauty i obsługą klienta. Wykładowca w Jagiellońskim Centrum Innowacji na kierunku Biznes w Biochemii i Biotechnologii (2013 - 2016)

26 lat doświadczenia w branży beauty. Doświadczenie:

- Wiceprezes i Dyrektor Edukacji w Hair Academy w Gdańsku
- Regionalny i krajowy kierownik sprzedaży marki Goldwell
- Przedstawiciel Handlowy marki Goldwell oraz KMS Kalifornia
- Recepcjonista w Salon Urody Gabriel w Łodzi

Prowadzi szkolenia z zakresu budowania Customer Experience w branży beauty, sprzedaży stacjonarnej i mobilnej, standardów obsługi klienta, komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej, przygotowania do wystąpień publicznych oraz do pełnienia roli instruktora/szkoleniowca w aktywnym prowadzeniu szkoleń.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne zostaną przekazane uczestnikom w formie skryptu.

## Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest prawidłowy zapis na usługę w systemie Bazy Usług Rozwojowych.

## Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona z podatku VAT na podstawie: paragraf 3 ust 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. - czyli usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Uwaga: Z powodów losowych Akademia zastrzega sobie prawo do zmiany instruktora w ostatniej chwili.

"Walidacja podczas samodzielnego ćwiczenia kursanta, przeprowadzona w formie obserwacji"

## Adres

ul. Kościuszki 15

44-240 Żory

woj. śląskie

"GAAK" Akademia Fryzjerska Żory

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**OKTAWIAN GLOS-KRAWCZYK**

**E-mail** [avantiglos@gmail.com](mailto:avantiglos@gmail.com)

**Telefon** (+48) 605 882 992