



A.S. Finance
Angelika
Stawrakakis

★★★★★ 4,9 / 5
440 ocen

Efektywna komunikacja, obsługa klienta i współpraca zespołowa w Przedsiębiorstwie.

Numer usługi 2026/10/05/171265/3858365

📍 Przeźmierowo
🏠 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 51:00 h
📅 12.11.2026 do 20.11.2026

9 569,40 PLN brutto
7 780,00 PLN netto
187,64 PLN brutto/h
152,55 PLN netto/h
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową szkolenia są właściciele oraz pracownicy przedsiębiorstwa, którzy chcą rozwijać kompetencje w zakresie efektywnej komunikacji, profesjonalnej obsługi klienta oraz współpracy zespołowej w codziennej działalności firmy.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	11-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie efektywnej komunikacji interpersonalnej, profesjonalnej obsługi klienta oraz skutecznej współpracy zespołowej w środowisku pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje zasady efektywnej komunikacji interpersonalnej w środowisku pracy	rozdziela elementy procesu komunikacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	identyfikuje bariery komunikacyjne	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera odpowiednie formy komunikacji do sytuacji zawodowej	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje standardy obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzi profesjonalną komunikację z klientem	rozpoznaje potrzeby klienta podczas rozmowy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	używa odpowiednich technik komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Obserwacja w warunkach symulowanych
Radzi sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych z klientem	rozpoznaje sytuacje trudne i konfliktowe	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje techniki deeskalacji konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zachowuje profesjonalną postawę w sytuacjach stresowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	identyfikuje role i zadania w zespole	Obserwacja w warunkach symulowanych
Efektywnie współpracuje w zespole	stosuje zasady komunikacji wewnętrznej	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uczestniczy w rozwiązywaniu problemów zespołowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wyraża opinie i potrzeby w sposób asertywny	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje zasady asertywnej komunikacji w relacjach zawodowych	reaguje na krytykę bez eskalacji konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	rozpoznaje zachowania agresywne i uległe	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje techniki organizacji pracy i przepływu informacji w firmie	rozpoznaje problemy w organizacji pracy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	planuje i porządkuje zadania w zespole	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje rozwiązania usprawniające komunikację w firmie	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Czas trwania szkolenia: 51 h w tym:

Teoria: 20

Praktyka: 23:30

Przerwy: 6:15

Walidacja: 1:15

Program szkolenia:

- Podstawy komunikacji interpersonalnej
- Proces komunikacji i bariery komunikacyjne
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Aktywne słuchanie i zadawanie pytań
- Dopasowanie stylu komunikacji do rozmówcy

- Komunikacja w sytuacjach trudnych
- Zasady profesjonalnej obsługi klienta
- Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
- Rozpoznawanie potrzeb klienta
- Techniki skutecznej rozmowy z klientem
- Komunikacja telefoniczna i mailowa
- Obsługa trudnego klienta i reklamacji
- Techniki budowania zaufania i wiarygodności w kontakcie z klientem
- Przekazywanie informacji zwrotnej i przyjmowanie konstruktywnej krytyki
- Zarządzanie emocjami i napięciem w kontaktach zawodowych
- Techniki wywierania pozytywnego wpływu i prowadzenia rozmowy
- Budowanie długofalowych relacji z klientami
- Znaczenie współpracy zespołowej w przedsiębiorstwie
- Role i odpowiedzialność w zespole
- Skuteczna komunikacja wewnętrzna
- Rozwiązywanie konfliktów w zespole
- Organizacja pracy i przepływ informacji
- Budowanie zaangażowania i motywacji
- Asertywność w relacjach zawodowych
- Radzenie sobie ze stresem i emocjami
- Ćwiczenia praktyczne z komunikacji i obsługi klienta
- Symulacje sytuacji zawodowych i case study
- Podsumowanie i utrwalenie zdobytych kompetencji
- Walidacja

Walidacja osiągnięcia efektów uczenia się:

Obserwacja w warunkach symulowanych podczas wykonywania zadań związanych z komunikacją i obsługą klienta. Walidator ocenia wykonanie zadań na podstawie określonych kryteriów weryfikacji, bez udzielania uczestnikowi wskazówek podczas walidacji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 42

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 42 Podstawy komunikacji interpersonalnej	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	12-11-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 42 Proces komunikacji i bariery komunikacyjne	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	12-11-2026	11:00	13:00	02:00
3 z 42 -	Przerwa	-	12-11-2026	13:00	13:30	00:30
4 z 42 Komunikacja werbalna i niewerbalna	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	12-11-2026	13:30	15:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 42 -	Przerwa	-	12-11-2026	15:00	15:30	00:30
6 z 42 Aktywne słuchanie i zadawanie pytań	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	12-11-2026	15:30	17:00	01:30
7 z 42 Dopasowanie stylu komunikacji do rozmówcy	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	13-11-2026	09:00	11:00	02:00
8 z 42 Komunikacja w sytuacjach trudnych	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	13-11-2026	11:00	13:00	02:00
9 z 42 -	Przerwa	-	13-11-2026	13:00	13:30	00:30
10 z 42 Zasady profesjonalnej obsługi klienta	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	13-11-2026	13:30	15:00	01:30
11 z 42 -	Przerwa	-	13-11-2026	15:00	15:30	00:30
12 z 42 Budowanie pozytywnego wizerunku firmy	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	13-11-2026	15:30	17:00	01:30
13 z 42 Rozpoznawanie potrzeb klienta	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	14-11-2026	09:00	11:00	02:00
14 z 42 Techniki skutecznej rozmowy z klientem	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	14-11-2026	11:00	13:00	02:00
15 z 42 -	Przerwa	-	14-11-2026	13:00	13:30	00:30
16 z 42 Komunikacja telefoniczna i mailowa	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	14-11-2026	13:30	15:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 42 -	Przerwa	-	14-11-2026	15:00	15:30	00:30
18 z 42 Obsługa trudnego klienta i reklamacji	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	14-11-2026	15:30	17:00	01:30
19 z 42 Techniki budowania zaufania i wiarygodność i w kontakcie z klientem	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	15-11-2026	09:00	11:00	02:00
20 z 42 -	Przerwa	-	15-11-2026	11:00	11:30	00:30
21 z 42 Przekazywanie informacji zwrotnej i przyjmowanie konstruktywnych krytyki	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	15-11-2026	11:30	13:00	01:30
22 z 42 -	Przerwa	-	15-11-2026	13:00	13:30	00:30
23 z 42 Zarządzanie emocjami i napięciem w kontaktach zawodowych	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	15-11-2026	13:30	15:00	01:30
24 z 42 Techniki wywierania pozytywnego wpływu i prowadzenia rozmowy	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	15-11-2026	15:00	17:00	02:00
25 z 42 Budowanie długofalowych relacji z klientami	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	18-11-2026	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
26 z 42 Znaczenie współpracy zespołowej w przedsiębiorst wie	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	18-11-2026	11:00	13:00	02:00
27 z 42 -	Przerwa	-	18-11-2026	13:00	13:30	00:30
28 z 42 Role i odpowiedzial ność w zespole	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	18-11-2026	13:30	15:00	01:30
29 z 42 -	Przerwa	-	18-11-2026	15:00	15:30	00:30
30 z 42 Skuteczna komunikacja wewnętrzna	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	18-11-2026	15:30	17:00	01:30
31 z 42 Rozwiązywani e konfliktów w zespole	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	19-11-2026	09:00	10:00	01:00
32 z 42 Organizacja pracy i przepływ informacji	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	19-11-2026	10:00	11:00	01:00
33 z 42 Budowanie zaangażowani a i motywacji	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	19-11-2026	11:00	12:00	01:00
34 z 42 Asertywność w relacjach zawodowych	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	19-11-2026	12:00	13:00	01:00
35 z 42 -	Przerwa	-	19-11-2026	13:00	13:30	00:30
36 z 42 Radzenie sobie ze stresem i emocjami	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	19-11-2026	13:30	15:00	01:30
37 z 42 -	Przerwa	-	19-11-2026	15:00	15:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
38 z 42 Ćwiczenia praktyczne z komunikacji i obsługi klienta	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	19-11-2026	15:30	17:00	01:30
39 z 42 Symulacje sytuacji zawodowych i case study	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	20-11-2026	09:00	10:00	01:00
40 z 42 Podsumowanie i utrwalenie zdobytych kompetencji	Zajęcia	Aleksandra Andrzejak	20-11-2026	10:00	10:30	00:30
41 z 42 -	Przerwa	-	20-11-2026	10:30	10:45	00:15
42 z 42 -	Walidacja	-	20-11-2026	10:45	12:00	01:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	51:00
w tym suma godzin zajęć	43:30
w tym suma godzin walidacji	01:15
w tym suma przerw	06:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	59:30

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 2004 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	9 569,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 780,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,64 PLN
Koszt osobogodziny netto	152,55 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	51:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aleksandra Andrzejak

Specjalistka w zakresie marketingu, obsługi klienta oraz komunikacji interpersonalnej. Szkolenia prowadzi w języku polskim i angielskim. W ostatnich 5 latach, oprócz działalności szkoleniowej, aktywnie pracuje w zawodzie, realizując usługi marketingowe oraz wspierając firmy i klientów indywidualnych w budowaniu skutecznej komunikacji i relacji z klientami.

Właścicielka marki MOONly, poprzez warsztaty i działania edukacyjne pokazuje, jak skutecznie łączyć marketing, profesjonalną obsługę klienta oraz efektywną komunikację w biznesie. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń rozwijających kompetencje miękkie, współpracę zespołową oraz standardy obsługi klienta.

W ostatnich 5 latach uczestniczyła w licznych kursach i szkoleniach poszerzających wiedzę z zakresu marketingu, sprzedaży, komunikacji interpersonalnej oraz budowania relacji biznesowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszystkie niezbędne materiały szkoleniowe takie jak: długopisy, notatniki, materiały do ćwiczeń zostaną zapewnione.

Informacje dodatkowe

Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015 r. poz. 736 ze zm.) zwolniono od VAT usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Uczestnicy po ukończeniu szkolenia otrzymują zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Adres

ul. Ogrodowa 12A
62-081 Przeźmierowo
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Stawrakakis

E-mail a.stawrakakis@gmail.com

Telefon (+48) 880 492 551