



## Kurs "Profesjonalna obsługa klienta"

Numer usługi 2024/04/10/50774/2120538

1 680,00 PLN brutto

1 680,00 PLN netto

120,00 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

Centrum Edukacji i  
Kultury "Zenit"  
Ryszard Girczyc



📍 Włocławek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 09.06.2025 do 31.07.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	osoby dorosłe chcące z własnej inicjatywy nabywać kompetencje lub kwalifikacje, które mieszkają w rozumieniu Ustawy – Kodeks cywilny lub pracują lub uczą się na obszarze województwa kujawsko-pomorskiego, w tym osoby pracujące lub planujące pracować w działach związanych z obsługą klienta; usługa adresowana również dla Uczestników Projektu „Kierunek – Rozwój”
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

usługa szkoleniowa pn.: "Profesjonalna obsługa klienta" przygotuje do wykonywania zadań związanych z obsługą klienta

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Posługuje się wiedzą z zakresu obsługi klienta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej</li> <li>- charakteryzuje rolę wizerunku w autoprezentacji</li> <li>- uzasadnia znaczenie pierwszego wrażenia</li> <li>- omawia psychologiczne znaczenie dobrego wizerunku</li> <li>- rozróżnia typy klientów</li> <li>- definiuje zasady dobrego kontaktu z klientem</li> </ul>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Obsługuje klientów</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznaje potrzeby klienta i dostosowuje obsługę klienta do jego potrzeb</li> <li>- ustala przejrzyste zasady współpracy z klientem</li> <li>- buduje zaufanie i lojalność klientów</li> <li>- prawidłowo reaguje na zachowania klienta</li> <li>- zarządza procesem obsługi klienta</li> <li>- radzi sobie z emocjami klienta i trudnymi sytuacjami w kontaktach z klientem</li> <li>- obsługuje klientów w sytuacjach kryzysowych, niepełnosprawnych, czy klientów z różnymi kulturami i zwyczajami</li> <li>- skutecznie radzi sobie ze stresem</li> <li>- obsługuje klienta przez różne kanały komunikacji (telefon, e-mail, czat, media społecznościowe)</li> </ul>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Doskonali swoje umiejętności związane z obsługą klienta, śledzi nowe trendy i technologię oraz dostosowuje się do zmian na rynku i w branży</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- skutecznie komunikuje się z ludźmi</li> <li>- rozpoznaje potrzeby klienta i reaguje na nie z empatią i zrozumieniem</li> <li>- identyfikuje problemy klienta i podejmuje skuteczne działania w celu ich rozwiązania</li> <li>- wykazuje się kreatywnością, cierpliwością i profesjonalizmem</li> <li>- skupia się na potrzebach i oczekiwaniach klienta oraz dąży do zapewnienia mu najlepszej możliwej obsługi</li> <li>- podejmuje wysiłki, aby zadowolić klienta i utrzymać jego lojalność</li> <li>- umiejętnie kontroluje własne emocje w trudnych sytuacjach</li> <li>- efektywnie współpracuje z innymi członkami zespołu dla skutecznej obsługi klienta</li> <li>- skutecznie zarządza czasem pracy w celu efektywnego i terminowego wykonywania zadań</li> <li>- przestrzega zasad uczciwości, poufności i rzetelności w wykonywaniu obowiązków zawodowych</li> </ul>	<p>Test teoretyczny</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

# Program

## **1. Podstawy komunikacji interpersonalnej**

Znaczenie komunikacji interpersonalnej

Skuteczne porozumiewanie się

Mówienie i słuchanie

Efektywna ekspresja

Kontakt wzrokowy

Podstawowe bariery w komunikacji

Mowa ciała

Forma i treść wypowiedzi

Zwroty obcojęzyczne i żargon zawodowy

Intonacja

## **2. Budowa własnego wizerunku – podstawy autoprezentacji**

Rola wizerunku w autoprezentacji

Psychologiczne znaczenie dobrego wizerunku

Pierwsze wrażenie

Komunikacja wizualna w autoprezentacji – znaczenie ubioru, makijażu, fryzury

Teoria harmonii barw jako podstawa spójnego wizerunku, psychologia koloru

Kształtowanie własnego stylu

## **3. Zasady dobrego kontaktu z klientem**

Typologia klientów

Profesjonalne podejście do klienta

Przejrzyste zasady współpracy

Rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb klienta

Personalizacja obsługi klienta

Budowanie zaufania i lojalności klientów

Tworzenie pozytywnych doświadczeń klienta

Prawidłowe reagowanie na zachowanie klienta

Proces obsługi klienta

Zarządzanie oczekiwaniami klienta

## **4. Asertywność w relacjach z klientem**

Radzenie sobie z emocjami klienta

Trudne sytuacje w kontaktach z klientem – techniki odpierania zastrzeżeń

Podstawy zachowania asertywnego

Trening asertywności

Określenie własnych obszarów problemowych w zachowaniu asertywnym

## 5. Trudny klient - reagowanie na agresywne i obraźliwe uwagi, krytykę, manipulację, nieuczciwość itp.

Typologia i charakterystyka trudnego klienta

Zachowania trudnych klientów

Zachowania prowokujące postawę „Trudny klient”

Rodzaje zastrzeżeń - nieporozumienie, wątpliwość, wada, skarga itp.

Techniki odpierania zastrzeżeń

Właściwa postawa wobec agresji, krytyki, manipulacji i nieuczciwości klienta

## 6. Obsługa klienta w sytuacjach specjalnych

Obsługa klientów niepełnosprawnych

Obsługa klientów w sytuacjach kryzysowych

Obsługa klientów z różnymi kulturami i zwyczajami

## 7. Metody skutecznego radzenia sobie ze stresem

Czynniki psychologiczne wywołujące stres, określenie własnych stresorów

Pozytywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresogennych

Obrona przed stresem, obniżenie czynników stresogennych

Pozytywne doładowania wzmacniające

Wypracowanie własnego stylu radzenia sobie ze stresem

Szybkie metody na relaks w miejscu pracy

## 8. Obsługa klienta przez różne kanały komunikacji

Telefon

E-mail

Czat

Media społecznościowe

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

---

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 680,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 680,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	120,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały piśmiennicze (teczka, zeszyt, długopis) oraz kopie materiałów omawianych na kursie / skrypt, pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie

### Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu „Kierunek – Rozwój”

## Adres

ul. Młynarska 1a/3  
87-800 Włocławek  
woj. kujawsko-pomorskie

Szkolenie realizowane będzie we Włocławku na osiedlu Śródmieście przy ul. Młynarskiej 1a/3 (centrum miasta, w pobliżu przystanki autobusowej). Obiekt składa się z 3 kondygnacji, w całości dostosowany jest do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (m.in.: podjazdy, winda, toalety, system informacyjno-udźwiękający STEP HEAR dla osób niewidomych i słabowidzących). Na posesji znajduje się nieodpłatny / zamykany parking dla klientów. W skład bazy dydaktycznej – lokalowej wchodzi sale szkoleniowe – doradcze z wyposażeniem (komputery / laptopy, rzutniki multimedialne, tablice suchoscieralne / flip-chart / interaktywne), aula konferencyjna, recepcja, szatnia i foyer z wygodnymi kanapami, serwisem kawowym, gdzie uczestnicy szkoleń mogą odpocząć podczas przerw. W całym obiekcie jest bezprzewodowy Internet.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Katarzyna Etynkowska**

**E-mail** [cezenit@op.pl](mailto:cezenit@op.pl)

**Telefon** (+48) 544 262 666