



English for Call Centres - Kurs języka angielskiego dla pracowników call center na poziomie B2 - 56 godzin w formie zdalnej

Numer usługi 2024/05/20/165650/2155854

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

98,21 PLN brutto/h

98,21 PLN netto/h

CLP SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 56 h

📅 02.09.2024 do 09.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby chcące podnieść swoje kompetencje z języka angielskiego ogólnego oraz w zakresie specjalistycznego słownictwa związanego z obsługą klienta w call center.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	26-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	56
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Kurs "English for Call Centres – B2" ma na celu rozwinięcie zaawansowanych umiejętności językowych w kontekście pracy w call center. Uczestnicy nauczą się specjalistycznego słownictwa, zaawansowanych zasad gramatyki oraz funkcji

językowych niezbędnych do skutecznej komunikacji w środowisku call center. Kurs przygotowuje do sprawnego porozumiewania się w języku angielskim, zarówno w mowie, jak i w piśmie, na poziomie zaawansowanym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Zaawansowane umiejętności komunikacji telefonicznej: Uczestnik efektywnie zarządza zaawansowanymi rozmowami, stosując odpowiednie techniki i strategie komunikacyjne. 2. Zarządzanie trudnymi klientami: Uczestnik stosuje skuteczne metody radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami kryzysowymi. 3. Zastosowanie zaawansowanej terminologii: Uczestnik identyfikuje i korzysta z zaawansowanego słownictwa specyficznego dla branży call center.	1. Skuteczność w rozwiązywaniu problemów klientów: Ocena zdolności uczestnika do stosowania zaawansowanych technik w symulowanych rozmowach.	Test teoretyczny
	2. Prawidłowe stosowanie specjalistycznej terminologii: Ocena zdolności uczestnika do zastosowania specjalistycznej terminologii w rozmowach i pisemnych ćwiczeniach.	Wywiad ustrukturyzowany
	3. Efektywność zarządzania trudnymi sytuacjami: Ocena umiejętności uczestnika w zarządzaniu trudnymi rozmowami i kryzysowymi sytuacjami z klientami.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument zawiera szczegółowy opis efektów uczenia się osiągniętych przez uczestnika.

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 była przeprowadzona zgodnie z określonymi kryteriami.

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

Tak, proces kształcenia i szkolenia jest oddzielony od walidacji, co zapewnia obiektywność oceny.

Program

"Co Ludzie Powiedzą" to szkoła języka angielskiego z siedzibą w Lublinie oferująca kursy stacjonarne i online. Naszą misją jest przełamywanie barier komunikacyjnych między ludźmi z całego świata w sytuacjach codziennych i biznesowych poprzez rewolucyjny i przyjazny zapamiętywaniu sposób nauki. Tworzymy szkolenie szyte na miarę, uwzględniając indywidualne preferencje klienta – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to jest dopasowane do potrzeb uczestników.

Nasze metody nauczania oparte są na technikach szybkiego zapamiętywania, wykorzystujemy autorskie fiszki do nauki przez skojarzenia (Mnemobrazki), które umożliwiają szybkie i efektywne przyswajanie słownictwa w języku angielskim - nawet do 40 słów w ciągu godziny.

Stawiamy na intensywne treningi językowe z dużym naciskiem na konwersacje. Dzięki temu uczniowie przełamują barierę językową i zyskują pewność w mówieniu. Nasze zajęcia są pełne praktycznych tematów, gier, quizów i kreatywnych ćwiczeń, które sprawiają, że nauka języka jest dynamiczna i angażująca. Oferujemy także całodobowy dostęp do autorskiej platformy e-learningowej.

Harmonogram spotkań, trenerzy oraz lokalizacja (w przypadku zajęć stacjonarnych) ustalane będą po zakończeniu rekrutacji.

Program:

Unit 1: My job

- **Mnemocards – quick memorization flashcards**
- **Vocabulary:** dull, dead-end job, sick leave, dog-eat-dog, cushy number
- **Function:** Talking about one's job

Unit 2: GRAMMAR: direct and indirect questions

Unit 3: Time Management

- **Topic:** Time Management
- **Reading context:** Memo
- **Vocabulary:** adherence, compliance, early, late, meeting, offline time, on time, percentage, sign off, sign on, unpredictable, WFM
- **Function:** Asking for advice

Unit 4: GRAMMAR: present perfect vs. past simple

Unit 5: Language Barriers

- **Topic:** Language Barriers
- **Reading context:** Article
- **Vocabulary:** accent, accent reduction, dialect, disparity, fluent, foreign, global, idiom, interpreter, language barrier, misunderstanding, multilingual, translate
- **Function:** Agreeing with a suggestion

Unit 6: GRAMMAR: present perfect simple vs. continuous

Unit 7: Handling Angry Customers

- **Topic:** Handling Angry Customers
- **Reading context:** Report
- **Vocabulary:** aggravate, apologize, assurance, blame, calm down, circumstance, complain, deescalate, empathize, escalate, frustration, irate, rectify, vent
- **Function:** Making an apology

Unit 8: GRAMMAR: passive voice

Unit 9: Handling Difficult Customers

- **Topic:** Handling Difficult Customers
- **Reading context:** Training manual
- **Vocabulary:** abusive, approach, chatty, considerate, impatient, inappropriate, intoxicated, irrelevant, lonely, over-familiar, terminate, threatening
- **Function:** Giving a reminder

Unit 10: GRAMMAR: conditional sentences

Unit 11: Handling Unusual Situations

- **Topic:** Handling Unusual Situations
- **Reading context:** Poster
- **Vocabulary:** accident, calm, crash, down, dropped, emergency, emergency service, help, medical, outage, reception, unexpected, urgent
- **Function:** Providing reassurance

Unit 12: GRAMMAR: future forms

Unit 13: Customer Relationship Management

- **Topic:** Customer Relationship Management
- **Reading context:** Advertisement
- **Vocabulary:** campaign, CRM, database, efficiency, history, match, offering, organized, parameter, remind, retention, streamline, target
- **Function:** Expressing uncertainty

Unit 14: GRAMMAR: present and past habits

Unit 15: Customer Satisfaction Survey

- **Topic:** Customer Satisfaction Survey
- **Reading context:** Survey
- **Vocabulary:** compile, conduct, experience, implement, improve, likely, loyalty, random, recommend, satisfaction, score, suggestion
- **Function:** Making a generalization

Unit 16: GRAMMAR: articles

Unit 17: Customer Privacy

- **Topic:** Customer Privacy
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** confidential, disclose, fraudulent, identity, password, personal data, phishing, pretexting, privacy, security question, social engineering, verification
- **Function:** Making suggestions

Unit 18: GRAMMAR: modal verbs and related phrases

Unit 19: Travelling for Work

- **Mnemoncards – quick memorization flashcards**
- **Vocabulary:** arrival, boarding pass, cancel a booking, double room, garden view, miss the flight, return ticket
- **Function:** Functional language used on business trips

Unit 20: GRAMMAR: quantifiers

Unit 21: Online Support 1

- **Topic:** Online Support 1
- **Reading context:** Webpage
- **Vocabulary:** chat room, instant message, interactive, live chat, forum, moderator, online agent, post, proactive, reactive, real-time, user, VoIP
- **Function:** Reacting to good news

Unit 22: GRAMMAR: past and mixed conditionals

Unit 23: Online Support 2

- **Topic:** Online Support 2
- **Reading context:** Job description
- **Vocabulary:** auto-response, contact center, distribution, email, ERM, FAQ, FER, follow-up, integrated, personalized, rapid, response time, template
- **Function:** Asking about experience

Unit 24: GRAMMAR: relative clauses

Unit 25: Managing Stress

- **Topic:** Managing Stress
- **Reading context:** Brochure
- **Vocabulary:** anxiety, burnout, compartmentalize, cope, deep breath, exhaustion, let go of, overwhelmed, pressure, relax, rude, stress, turnover, workload
- **Function:** Describing feelings

Unit 26: GRAMMAR: past modals of probability

Unit 27: Health

- **Topic:** Health
- **Reading context:** Article

- **Vocabulary:** diet, ergonomics, exercise, eyestrain, fitness, focus, healthy, heart disease, obesity, physical, posture, sedentary, work out
- **Function:** Making an admission

Unit 28: Outsourcing

- **Topic:** Outsourcing
- **Reading context:** Email
- **Vocabulary:** affordable, communication training, concentrate, cross-cultural, cultural sensitivity, labor costs, offshoring, outsourcing, relate, salary, skilled, tax break
- **Function:** Asking for an opinion

Unit 29: Management

- **Topic:** Management
- **Reading context:** Course description
- **Vocabulary:** control, coordination, development, morale, motivation, oversee, planning, progress, promotion, responsibility, standard, supervise
- **Function:** Describing skills and traits

Unit 30: Meetings

- **VOCABULARY:** Everyday business slang for meetings like "circle back", "shoot you an email", "get the ball rolling", "I'm swamped", "play it by ear".
- **SPEAKING:** Initiating meetings with casual phrases; discussing agenda items informally; expressing and handling urgent tasks with slang; effectively summarizing using colloquial language.
- **FUNCTIONAL LANGUAGE:** Phrases for deferring topics ("Let's put a pin in that"), checking understanding ("Can you give me a rundown?"), and expressing workload ("I'm swamped right now").

Unit 31: Presentations

- **VOCABULARY:** Common presentation slang such as "kick off", "wrap up", "takeaway", "touch base", "ping", "deep dive", "on the same page", "loop in".
- **SPEAKING:** Preparing and delivering presentations using conversational phrases; explaining complex information with accessible language; engaging the audience with interactive dialogue.
- **FUNCTIONAL LANGUAGE:** Opening presentations with an informal tone ("Let's kick this off"), guiding through content ("We'll take a deep dive into..."), and concluding with actionable steps ("Let's wrap up").

W razie potrzeby programu w języku polskim prosimy o kontakt: info@coludziepowiedza.co

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	5 500,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	98,21 PLN
Koszt osobogodziny netto	98,21 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają autorskie materiały szkoleniowe, dostęp do wybranych tematów Mnemobrazków (autorskich fiszek obrazkowych opartych na mnemotechnikach, ułatwiających i przyspieszających zapamiętywanie nowo-poznanego słownictwa), materiały dydaktyczne wspierające naukę, a także dostęp do autorskiej platformy e-learningowej szkoły Portal Geniusza, na której znajdują się dodatkowe materiały do pracy własnej w domu.

Warunki uczestnictwa

- Kurs przeznaczony dla osób powyżej 18 roku życia.
- Wymagana znajomość języka angielskiego na poziomie B2 (ukończony poziom B1).
- Przed przystąpieniem do kursu przeprowadzona zostanie weryfikacja poziomu znajomości języka obcego w formie testu.

Informacje dodatkowe

Cały kurs to 28 spotkań po 90 minut (1 godz. = 45 minut), zajęcia odbywają się 2 razy w tygodniu.

- Zajęcia odbywają się na platformach MS Teams lub Zoom.
- Uczestnicy mają dostęp do zamkniętej społeczności CLP VIP z dodatkowymi materiałami i bezpłatnymi konwersacjami z native speakerem na czas trwania kursu.
- Powyższa usługa jest usługą przykładową. Dla każdego zainteresowanego słuchacza tworzymy całe szkolenie szyte na miarę potrzeb uwzględniając indywidualne preferencje – założenia, program, dni i godziny spotkań – wszystko to uzgadniane jest indywidualnie i dopasowane do Państwa potrzeb.
- Każde szkolenie poprzedzone jest wykonaniem testu weryfikującego znajomość języka. Po ukończeniu szkolenia przeprowadzana jest podobna walidacja.
- Istnieje możliwość zorganizowania szkolenia w formie stacjonarnej po uprzednim porozumieniu z Wykonawcą.

Warunki techniczne

- Szkolenie prowadzone jest online, uczestnicy korzystają z platform MS Teams lub Zoom.
- Wymagania sprzętowe: komputer osobisty, tablet lub smartfon z dwurdzeniowym procesorem 2GHz (zalecany czterordzeniowy), 4GB RAM, system operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS lub Android, najnowsze wersje przeglądarek Google Chrome lub Mozilla Firefox, kamera internetowa, mikrofon lub zestaw słuchawkowy.
- Minimalne wymagania sieciowe: prędkość nadawania i pobierania min. 20 Mbps.

- Zajęcia mogą być rejestrowane w celu utrwalenia efektów kształcenia oraz na potrzeby monitoringu. Wykorzystanie nagrania na inne cele wymaga zgody uczestnika kursu oraz lektora/trenera.

Kontakt



Arkadiusz Mikrut

E-mail info@coludziepowiedza.co

Telefon (+48) 531 001 133