



"LUGA" AGNIESZKA
GLIŃSKA



Szkolenie - "OBSŁUGA KLIENTA W GABINECIE WETERYNARYJNYM W JĘZYKU ROSYJSKIM"

Numer usługi 2024/06/03/7321/2168553

📍 Częstochowa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą
zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 15 h

📅 30.09.2024 do 31.03.2025

3 165,00 PLN brutto

3 165,00 PLN netto

211,00 PLN brutto/h

211,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Rosyjski
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do pracownika firmy, pracującego z klientami rosyjskojęzycznymi.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	15
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestnika do samodzielnej obsługi klienta zagranicznego i partnera biznesowego w języku rosyjskim. Uczestnik szkolenia zyska większą pewność siebie w kontaktach i obsłudze klientów posługujących się językiem rosyjskim, będzie wiedział jak umiejętnie dostosowywać styl komunikowania się do adresata wiadomości oraz jak przekazywać złożone informacje w sposób zrozumiały dla klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W kategoriach wiedzy po ukończeniu szkolenia uczestnik: posługuje się w miarę rozwiniętym zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), w zakresie następujących tematów: Narzędzia i techniki obsługi klienta, Komunikacja z klientami, Skargi i zażalenia, Osiąganie porozumienia, Współpraca z klientem w specyficznych sytuacjach, Polityka firmy, Rozwiązywanie problemów, Potrzeby klienta, Zapytania, Empatia, Prywatność i Poufność. W kategoriach umiejętności po ukończeniu szkolenia uczestnik: stosuje odpowiednie słowa i zwroty, dopasowane tak aby budować relacje z klientami	Osoba walidująca ocenia stopień przyswojenia informacji po szkoleniu-ucznik wypełnia egzamin końcowy. Aby zaliczyć szkolnie wymagane jest 90% poprawnych odpowiedzi.	Test teoretyczny
stosuje wszystkie elementy efektywnej rozmowy z klientem radzi sobie z trudnym klientem właściwie reaguje na reklamacje klienta buduje postawę nastawioną na klienta w sytuacjach standardowych i niestandardowych doskonali skuteczną obsługę klienta W kategoriach kompetencji społecznych uczestnik: wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem radzi sobie ze stresem i pokonuje negatywne emocje stosuje strategie komunikacyjne oraz strategie kompensacyjne, posiada również świadomość językową.	Osoba walidująca ocenia stopień przyswojenia informacji po szkoleniu-ucznik wypełnia egzamin końcowy. Aby zaliczyć szkolnie wymagane jest 90% poprawnych odpowiedzi.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Certyfikat ukończenia szkolenia zawiera opis efektów uczenia się. Efekty te przedstawiają konkretne umiejętności, wiedzę i kompetencje, które osoba zdobyła podczas nauki.

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

Tak, dokument (certyfikat) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Ocena bazuje na wcześniej określonych kryteriach, które jasno wskazują, czy osiągnięto zamierzone cele edukacyjne.

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

Po odbytych szkoleniu, uczestnik przystępuje do zdobycia egzaminu końcowego. Na certyfikacie znajduje się informacja o zaliczeniu egzaminu. Implementowane mechanizmy zapewniają niezależność i obiektywność procesu walidacji, co gwarantuje jego wiarygodność i przejrzystość.

Program

Szkolenie jest szkoleniem indywidualnym dopasowanym do potrzeb uczestnika. Dzięki możliwości nauki języka indywidualnie a nie grupowo, uczestnikowi nie przeszkadzają zajęcia w przypadku choroby, wyjazdów służbowych czy innych nieprzewidzianych zdarzeń, lecz są one zmieniane na inny dogodny dzień zgodnie z harmonogramem. W ten sposób uczestnik korzysta z pełnej liczby godzin mu przysługujących, a nie jak w przypadku zajęć grupowych, gdzie nieobecność na zajęciach powoduje, że uczestnik musi sam nadrobić zaległości.

Szkolenie zapewnia uczestnikowi tzw "bufor czasowy" czyli wydłużony termin zakończenia zajęć aby odwołane zajęcia mogły zostać odrobione w tym dodatkowym terminie, np jeżeli uczestnik ma zajęcia dwa razy w tygodniu i opuści dwa tygodnie zajęć z powodu choroby, ma możliwość odbycia zaległych zajęć w wydłużonym terminie dwa razy w tygodniu zamiast np cztery razy w tygodniu co może być dużym utrudnieniem przy licznych obowiązkach służbowych i osobistych.

Narzędzia i techniki obsługi klienta. Uznanie potrzeb klienta. Aktywne słuchanie. Przyznanie się do błędów. Umawianie się na kontynuację. Dociekliwe pytania . Zapewnienia wysiłku. Oświadczenia o empatii. Słownictwo branżowe. Ćwiczenia, praktyczne działanie, odgrywanie ról.

"Spuszczanie powietrza" i wykorzystanie czasu w przypadku wściekłych klientów. Co robić, kiedy klient nie przestaje mówić, robi się obraźliwy, przeklina lub krzyczy, kiedy wypowiada rasistowską lub seksistowską uwagę. Słownictwo branżowe. Ćwiczenia, praktyczne działanie , odgrywanie ról.

Rozumowanie lub działania. Prywatność i poufność. Wyjaśnienia. Odnoszenie się do przełożonego lub osoby trzeciej. Co robić, kiedy klient żąda rozmowy z przełożonym lub „osobą odpowiedzialną”. Słownictwo branżowe. Ćwiczenia, praktyczne działanie , odgrywanie ról.

Radzenie sobie z konkretnymi sytuacjami: Gdy klient obraża Twoje kompetencje. Gdy klient napotyka barierę językową. Gdy chcesz uzyskać informację zwrotną od klienta. Słownictwo branżowe. Ćwiczenia, praktyczne działanie, odgrywanie ról.

Radzenie sobie z konkretnymi sytuacjami: Kiedy musisz wyjaśnić zasady lub procedury firmy. Kiedy nie masz odpowiedzi lub nikt nie ma odpowiedzi. Kiedy brakuje ci uprawnień, aby coś zrobić . Kiedy musisz wyjaśnić zobowiązania. Słownictwo branżowe. Ćwiczenia, praktyczne działanie , odgrywanie ról.

Radzenie sobie z konkretnymi sytuacjami: Gdy klient chce informacji, których nie możesz podać . Gdy klient zasugeruje ulepszenie usługi. Gdy rozpatrujesz skargę klienta .Gdy klient chce czegoś, co nie zaspokoi jego potrzeb. Słownictwo branżowe. Ćwiczenia, praktyczne działanie , odgrywanie ról.

Radzenie sobie z konkretnymi sytuacjami: Gdy klient skarży się na biurokrację i papierkową robotę .Gdy klient skarży się na znany problem. Gdy klient zadaje nieodpowiednie pytania. Gdy klient jest zdezorientowany, czego chce lub potrzebuje. Słownictwo branżowe. Ćwiczenia, praktyczne działanie , odgrywanie ról.

Powtórzenie materiału.

Egzamin ustny w formie praktycznej.

Warunek niezbędnych do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

egzamin ustny w formie praktycznej

Wskazanie warunków organizacyjnych dla przeprowadzenia szkolenia,*np. wyposażenie stanowiska, użyte pomoce dydaktyczne (w tym modele wykorzystane w trakcie szkolenia ze wskazaniem ich rodzaju), itp...*

Szkolenie odbywa się w sali wyposażonej w tablicę, uczestnik otrzymuje autorskie materiały szkoleniowe.

W jakich godzinach jest realizowana usługa: *zegarowe czy dydaktyczne*

Zajęcia są realizowane w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 165,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 165,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	211,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	211,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katsiaryna Kazak

Styczeń 2018 – 2021

PPHU Grażyna Pożarlik

Stanowisko: Usługi doradcze w zakresie tłumaczeń

Zakres obowiązków: korespondencja handlowa, prowadzenie dokumentacji handlowej w języku rosyjskim.

2006 – 2021 - Prowadzenie indywidualnych szkoleń z języka rosyjskiego

sierpień 2006 – grudzień 2006

PPHU PEGAZ Maria Imielska

Stanowisko: Tłumacz Zakres obowiązków: tłumaczenia z/na język rosyjski, pozyskiwanie nowych klientów na rynku wschodnim, kompleksowa obsługa klienta.

WYKSZTAŁCENIE

1998 – 2003

Białoruski Uniwersytet Państwowy

Studia magisterskie, kierunek: filologia słowiańska, uzyskany tytuł: mgr filologii

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały autorskie

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze: Zajęcia w formie zdalnej prowadzone są przy wykorzystaniu platformy Zoom/Microsoft Teams, Platforma Zoom/Microsoft Teams pozwala min. na kontakt face to face oraz monitoring realizowanej usługi. Aplikacja jest dostępna na wszystkie urządzenia (komputery, smartfony i tablety)

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika: komputer stacjonarny/laptop/MAC z kamerą, mikrofonem, głośnikami (słuchawki lub zestaw słuchawkowy z mikrofonem) system operacyjny: Windows 7 lub nowszy, MacOS lub Linux, procesor Intel i3 lub AMD A10, minimum 2GB RAM,

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik dostęp do internetu - prędkość połączenia co najmniej 10 Mbit/s, przeglądarka internetowa Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari, do prawidłowego wyświetlania materiałów szkoleniowych wymagane jest posiadanie czytnika plików PDF,

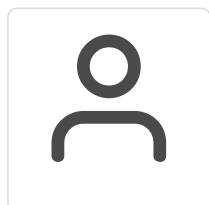
Adres

ul. Jasnogórska 32/8
42-202 Częstochowa
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Glińska

E-mail info@luga.pl

Telefon (+48) 692 547 267