



## Skuteczna komunikacja z klientem - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2024/10/29/161638/2386750

2 975,00 PLN brutto

2 975,00 PLN netto

123,96 PLN brutto/h

123,96 PLN netto/h

KORYCKI &  
GRACZYK  
CONSULTING  
GROUP SPÓŁKA Z  
OGRA NICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 09.12.2024 do 11.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Przedstawiciele handlowi</li><li>2. Specjaliści ds. obsługi klienta</li><li>3. Konsultanci</li><li>4. Menadżerowie produktu</li><li>5. Pracownicy działu reklamacji</li><li>6. Pracownicy salonów sprzedaży</li><li>7. Doradcy klienta w bankach i instytucjach finansowych</li><li>8. Pracownicy sektora usług (np. hotelarstwo, gastronomia)</li><li>9. Przedsiębiorcy i właściciele małych firm</li></ol>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	24
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia "Skuteczna komunikacja z klientem" jest rozwijanie umiejętności interpersonalnych uczestników, tak aby mogli oni budować pozytywne i efektywne relacje z klientami. Szkolenie ma na celu nauczyć, jak słuchać i odpowiadać na potrzeby klientów w sposób, który jest zarówno profesjonalny, jak i empatyczny, zapewniając przy tym wysoką jakość obsługi.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie skutecznej komunikacji, wskazując na jej kluczowe elementy i znaczenie w relacjach z klientami.	Omawia teorie i modele komunikacji interpersonalnej, pokazując, jak mogą one zostać zastosowane w praktyce biznesowej.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje różne typy klientów oraz strategie dostosowania komunikacji do ich indywidualnych potrzeb i oczekiwań.	Test teoretyczny
Stosuje techniki aktywnego słuchania w celu zrozumienia potrzeb i oczekiwań klientów.	Stosuje strategie skutecznego rozwiązywania problemów i negocjacji, mające na celu znalezienie satysfakcjonujących rozwiązań dla obu stron.	Test teoretyczny
	Stosuje zdobyte wiedze teoretyczną na temat komunikacji niewerbalnej do budowania pozytywnego pierwszego wrażenia i utrzymania profesjonalnego wizerunku.	Test teoretyczny
Definiuje i omawia znaczenie empatii i szacunku w budowaniu trwałych relacji z klientami.	Charakteryzuje role i odpowiedzialności w zespole, podkreślając znaczenie efektywnej komunikacji wewnętrznej dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta.	Test teoretyczny
	Stosuje umiejętności komunikacyjne do efektywnego zarządzania emocjami – własnymi i klientów – w trudnych sytuacjach.	Test teoretyczny

## 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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

# Program

## **Dzień 1: Podstawy skutecznej komunikacji**

### **1. Wprowadzenie i cele szkolenia - chat**

- Przedstawienie celów szkolenia
- Ice-breaker i integracja grupy

### **2. Teoria komunikacji - chat**

- Definicja skutecznej komunikacji
- Elementy procesu komunikacyjnego

### **3. Typy klientów i ich potrzeby - chat**

- Charakteryzowanie różnych typów klientów
- Dostosowywanie strategii komunikacji

### **4. Techniki aktywnego słuchania - ćwiczenia**

- Praktyczne ćwiczenia z aktywnego słuchania
- Analiza przypadków

## **Dzień 2: Rozwiązywanie problemów i negocjacje**

### **1. Skuteczne rozwiązywanie problemów - chat**

- Teorie i techniki rozwiązywania problemów
- Ćwiczenia praktyczne

### **2. Techniki negocjacyjne - ćwiczenia**

- Podstawy negocjacji
- Symulacje i role-play

### **3. Komunikacja niewerbalna - chat**

- Znaczenie mowy ciała i tonu głosu
- Warsztaty i ćwiczenia praktyczne

### **4. Zarządzanie trudnymi sytuacjami - chat**

- Techniki radzenia sobie z trudnymi klientami
- Analiza przypadków

## **Dzień 3: Kompetencje społeczne i zakończenie**

## 1. Empatia i szacunek w komunikacji - chat

- Rola empatii w budowaniu relacji
- Ćwiczenia i dyskusje

## 2. Efektywna komunikacja w zespole - ćwiczenia

- Budowanie zespołu poprzez komunikację
- Gry i ćwiczenia zespołowe

## 3. Przygotowanie do rzeczywistych wyzwań - ćwiczenia

- Planowanie dalszego rozwoju i aplikacji umiejętności
- Setting celów indywidualnych i grupowych

## 4. Podsumowanie i feedback - chat

- Prezentacje uczestników
- Zbieranie opinii i zamknięcie szkolenia

## 5. Test

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

W ciągu dnia zostały uwzględnione 2 przerwy po 30 minut które nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 19</b> Wprowadzenie i cele szkolenia - chat	Marta Schneider	09-12-2024	08:00	09:30	01:30
<b>2 z 19</b> Teoria komunikacji - chat	Marta Schneider	09-12-2024	09:30	11:00	01:30
<b>3 z 19</b> Przerwa	Marta Schneider	09-12-2024	11:00	11:30	00:30
<b>4 z 19</b> Typy klientów i ich potrzeby - chat	Marta Schneider	09-12-2024	11:30	13:00	01:30
<b>5 z 19</b> Przerwa	Marta Schneider	09-12-2024	13:00	13:30	00:30
<b>6 z 19</b> Techniki aktywnego słuchania - ćwiczenia	Marta Schneider	09-12-2024	13:30	15:45	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>7 z 19</b> Skuteczne rozwiązywanie problemów - chat	Marta Schneider	10-12-2024	08:00	09:30	01:30
<b>8 z 19</b> Techniki negocjacyjne - ćwiczenia	Marta Schneider	10-12-2024	09:30	11:00	01:30
<b>9 z 19</b> Przerwa	Marta Schneider	10-12-2024	11:00	11:30	00:30
<b>10 z 19</b> Komunikacja niewerbalna - chat	Marta Schneider	10-12-2024	11:30	13:00	01:30
<b>11 z 19</b> Przerwa	Marta Schneider	10-12-2024	13:00	13:30	00:30
<b>12 z 19</b> Zarządzanie trudnymi sytuacjami - chat	Marta Schneider	10-12-2024	13:30	15:45	02:15
<b>13 z 19</b> Empatia i szacunek w komunikacji - chat	Marta Schneider	11-12-2024	08:00	09:30	01:30
<b>14 z 19</b> Efektywna komunikacja w zespole - ćwiczenia	Marta Schneider	11-12-2024	09:30	11:00	01:30
<b>15 z 19</b> Przerwa	Marta Schneider	11-12-2024	11:00	11:30	00:30
<b>16 z 19</b> Przygotowanie do rzeczywistych wyzwań - ćwiczenia	Marta Schneider	11-12-2024	11:30	13:00	01:30
<b>17 z 19</b> Przerwa	Marta Schneider	11-12-2024	13:00	13:30	00:30
<b>18 z 19</b> Podsumowanie i feedback - chat	Marta Schneider	11-12-2024	13:30	14:45	01:15
<b>19 z 19</b> Test	-	11-12-2024	14:45	15:45	01:00

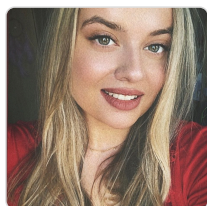
# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 975,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 975,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,96 PLN
Koszt osobogodziny netto	123,96 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Marta Schneider

Marta Schneider – trenerka specjalizująca się w kompetencjach interpersonalnych i komunikacyjnych. W ciągu ostatnich trzech lat zdobyła bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu budowania zespołu i pracy zespołowej, efektywnego poszukiwania pracy w środowisku cyfrowym oraz efektywnej komunikacji skierowanych do właścicieli i pracowników MMŚP oraz osób

dorosłych nieprowadzących działalności gospodarczej dla subregionu konińskiego.

Współpracując z Ośrodkami Pomocy Społecznej, Marta prowadziła wywiady środowiskowe, tworzyła analizy i indywidualne plany pomocy, wspierając klientów w rozwijaniu kompetencji zawodowych. Przepracowała 300 godzin w lokalnych środowiskach, co umożliwiło jej dogłębne poznanie społeczności i podejmowanie szybkich decyzji dla dobrostanu klientów.

Wiedzę specjalistyczną zdobywała na wydziale socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu na kierunku praca socjalna. Na trzecim roku studiów otrzymała stypendium rektora jako osoba, która uzyskała najwyższą średnią na roku

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszystkie materiały zostaną wysłane do uczestników przed szkolenie na maila.

Na materiały składają się:

1. Prezentacja
2. Skrypt szkoleniowy
3. Materiały wideo

## Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia dopiero po pozytywnym wyniku testu sprawdzającego wiedzę, który odbędzie się na ostatnich zajęciach. Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest pozytywny wynik testu końcowego oraz frekwencja na minimalnym poziomie 80%.

## Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna - Microsoft Teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, kamera, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

## Kontakt



**Wojciech Graczyk**

**E-mail** [wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl](mailto:wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl)

**Telefon** (+48) 698 291 420