



Sekwencja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



Szkolenie z doskonalenia standardów obsługi klienta

Numer usługi 2025/03/19/10268/2635421

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 05.05.2025 do 06.05.2025

3 488,00 PLN brutto

2 835,77 PLN netto

218,00 PLN brutto/h

177,24 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie jest skierowane do osób zarządzających, pracowników, osób, które na co dzień mają kontakt z klientami i chcą podnieść swoje kompetencje w zakresie profesjonalnej komunikacji oraz obsługi trudnych sytuacji.</p> <p>Szkolenie jest przeznaczone zarówno dla osób początkujących, które chcą zdobyć podstawowe umiejętności w zakresie obsługi klienta, jak i dla bardziej doświadczonych pracowników pragnących doskonalić swoje kompetencje w zarządzaniu trudnymi sytuacjami.</p>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	19-03-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz skutecznej komunikacji na każdym etapie współpracy – od przyjęcia zlecenia po finalizację usługi. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat budowania pozytywnych relacji z klientami, skutecznego rozwiązywania problemów oraz zarządzania reklamacjami. Szkolenie pozwoli również na wypracowanie praktycznych technik radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, co przełoży się na wzrost satysfakcji klientów i poprawę jakości usług ser

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie, znaczenie profesjonalnej komunikacji w obsłudze klienta i jej wpływ na wizerunek firmy	Uczestnik rozwiązuje krótki test sprawdzający znajomość zasad profesjonalnej komunikacji, procedur obsługi klienta oraz sposobów radzenia sobie z reklamacjami.	Test teoretyczny
Uczestnik zna zasady skutecznego przyjmowania zleceń i przekazywania klientowi jasnych informacji	Uczestnik analizuje przykładowe sytuacje z zakresu obsługi klienta i proponuje odpowiednie sposoby postępowania zgodne z najlepszymi praktykami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozumie jak istotna jest regularna aktualizacja statusu sprawy i odpowiednia forma kontaktu,	Uczestnik bierze udział w symulowanych rozmowach z klientami, podczas których oceniana jest umiejętność skutecznej komunikacji, rozwiązywania problemów oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zna techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i wymagającymi klientami,	Uczestnik poprawnie identyfikuje i opisuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami oraz sposoby deeskalacji konfliktów.	Wywiad swobodny
Uczestnik rozumie strategie budowania długoterminowych relacji z klientem w celu zwiększenia jego lojalności	Uczestnik poprawnie identyfikuje kluczowe strategie budowania relacji z klientem i ich wpływ na lojalność.	Wywiad swobodny

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

Szkolenie jest otwarte i realizowane w pełnych godzinach zegarowych. W usłudze może wziąć udział max. 3 firmy.

Szkolenie obejmuje następujący zakres tematyczny:

1. Profesjonalna komunikacja z klientem

- Zasady skutecznej komunikacji – pierwszy kontakt z klientem.
- Jak przyjmować zlecenia i udzielać precyzyjnych informacji.
- Ton i styl komunikacji – jak dostosować się do klienta (telefon, e-mail, bezpośredni kontakt).
- Rola aktywnego słuchania i zadawania właściwych pytań.

2. Informowanie o statusie

- Jak często i w jaki sposób aktualizować klienta o postępie prac.
- Automatyzacja powiadomień – wykorzystanie systemów CRM i SMS.
- Przekazywanie trudnych informacji – jak informować o opóźnieniach lub dodatkowych kosztach.

3. Budowanie trwałych relacji z klientem

- Strategie radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi.
- Przykłady najczęstszych błędów w komunikacji i sposoby ich unikania
 - Jak zwiększyć lojalność klientów poprzez profesjonalną obsługę.
 - Znaczenie uprzejmości, empatii i indywidualnego podejścia.
 - Dodatkowe usługi i korzyści jako sposób na wzmocnienie relacji z klientem.

1. Podsumowanie i ćwiczenia praktyczne

- Sesja Q&A – odpowiedzi na pytania uczestników.
- Ćwiczenia symulacyjne: scenki sytuacyjne z klientami.
- Wspólna analiza przypadków i wymiana doświadczeń.

2. Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Zasady skutecznej komunikacji – pierwszy kontakt z klientem./Jak przyjmować zlecenia i udzielać precyzyjnych informacji.	Julia Bosakirska	05-05-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa	Julia Bosakirska	05-05-2025	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Ton i styl komunikacji – jak dostosować się do klienta (telefon, e-mail, bezpośredni kontakt)./ Rola aktywnego słuchania i zadawania właściwych pytań.	Julia Bosakirska	05-05-2025	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa	Julia Bosakirska	05-05-2025	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Jak często i w jaki sposób aktualizować klienta o postępie prac./Automatyzacja powiadomień – wykorzystanie systemów CRM i SMS.	Julia Bosakirska	05-05-2025	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa	Julia Bosakirska	05-05-2025	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Przekazywanie trudnych informacji – jak informować o opóźnieniach lub dodatkowych kosztach.	Julia Bosakirska	05-05-2025	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 14 Strategie radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi.	Julia Bosakirska	06-05-2025	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa	Julia Bosakirska	06-05-2025	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Przykłady najczęstszych błędów w komunikacji i sposoby ich unikania/Jak zwiększyć lojalność klientów poprzez profesjonalną obsługę.	Julia Bosakirska	06-05-2025	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa	Julia Bosakirska	06-05-2025	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Znaczenie uprzejmości, empatii i indywidualnego podejścia./Dodatkowe usługi i korzyści jako sposób na wzmocnienie relacji z klientem.	Julia Bosakirska	06-05-2025	14:45	15:00	00:15
13 z 14 Sesja Q&A – odpowiedzi na pytania uczestników. Ćwiczenia symulacyjne: scenki sytuacyjne z klientami. Wspólna analiza przypadków i wymiana doświadczeń.	Julia Bosakirska	06-05-2025	15:00	15:45	00:45
14 z 14 Walidacja	-	06-05-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 488,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 835,77 PLN
Koszt osobogodziny brutto	218,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	177,24 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Julia Bosakirska

Ukończyła studia wyższe na Uniwersytecie Warszawskim Wydział Zarządzani. Kierownik projektu i Ekspert Technologiczny, z ponad 16 letnim doświadczeniem w branży. W ramach doświadczenia świadczyła usługi proinnowacyjne związane z transferem wiedzy oraz technologii. Świadczyła usługi proinnowacyjne związane analizą oraz mapowaniem i modelowaniem procesów biznesowych w BPMN w zakresie optymalizacji pod kątem wdrażania innowacji.

Współautorka/autorka opracowań z zakresu biznesplanów, strategii rynkowych, opracowań transferu wiedzy, audytu technologicznego z diagnozą dojrzałości cyfrowej, zakończonych opracowaniem mapy drogowej. Ekspert i doradca podczas wdrażania nowoczesnych rozwiązań w firmach, uczestniczący z klientami w całym procesie od opracowania dokumentacji przetargowej, poprzez wybór dostawców i wdrożenie rozwiązań oraz ewaluacje wyników wdrożenia.

Doświadczenie w realizacji usług w zakresie wdrożeń i doradztwa IT, m.in.:

- Testowanie rozwiązań IT
- Audyt IT
- Doradztwo pod kątem systemów IT
- Ocena pod kątem przygotowania firmy do wdrożenia systemu klasy CRM
- Pomoc w opracowaniu dokumentacji funkcjonalnej lub technicznej niezbędnej do wdrożenia innowacji.

W ciągu ostatnich 5 lat licząc od daty usługi, doradztwa prowadziła szkolenia w tej samej oraz pokrewnej tematyce.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi otrzyma materiały w formie elektronicznej.

Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb.

Realizujemy działania rozwojowe również w formie zamkniętej – dedykowanej.

Przed zgłoszeniem na usługę prosimy o kontakt celem potwierdzenia dostępności wolnych miejsc/gwarancji termin

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest uczestnictwo w usłudze.

Informacje dodatkowe

W koszt usługi wliczone są przerwy oraz walidacji.

Adres

ul. Grójecka 43/1a
02-031 Warszawa
woj. mazowieckie

Usługa realizowana w biurze klienta .

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Elżbieta Gajowiak

E-mail egajowiak@sekwencja.org

Telefon (+48) 508 090 170