



Spatium  
Development Group  
Sp. z o.o.



## Komunikacja i obsługa klienta w dobie cyfrowej transformacji - szkolenie

Numer usługi 2025/03/25/43841/2646705

📍 Dęblin / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 20 h  
📅 11.05.2025 do 18.05.2025

3 400,00 PLN brutto  
3 400,00 PLN netto  
170,00 PLN brutto/h  
170,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Przedmiotowa usługa szkoleniowa dedykowana jest właścicielom/współwłaścicielom i pracownikom na wszystkich stanowiskach w firmie. Uczestnik nie musi posiadać wiedzy w zakresie niniejszego szkolenia.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-05-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	20
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa "Komunikacja i obsługa klienta w dobie cyfrowej transformacji - szkolenie" przygotowuje do samodzielnego i efektywnego komunikowania się w dobie cyfrowej transformacji oraz uczy wykorzystywania narzędzi zdalnych do obsługi klienta.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje zasady efektywnej komunikacji i ich role w dobie cyfryzacji.	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia kroki i klucze do efektywnej komunikacji</li><li>- przygotowuje procesy i struktury komunikacyjne</li><li>- rozróżnia formy przekazu w social mediach</li></ul>	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Przygotowuje zasady i charakterystykę postawy asertywnej w pracy.	<ul style="list-style-type: none"><li>- charakteryzuje zasady i postawę bycia asertywnym i jak to wykorzystać w pracy online</li><li>- omawia metody i etapy wyznaczania granic</li></ul>	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje oczekiwania i aspiracje wykorzystując systemy reprezentacji.	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia systemy reprezentacji i czym są</li><li>- przygotowuje różne formy i sposoby komunikacji w dobie cyfryzacji</li></ul>	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wprowadza odpowiednie podejście do profesjonalnej obsługi.	<ul style="list-style-type: none"><li>- wykorzystuje w trójkąt satysfakcji</li><li>- rozróżnia emocje i skąd się biorą</li></ul>	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Adaptuje systemy metaprogramów w komunikacji.	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia czym są metaprogramy</li><li>- przygotowuje formy przekazu i dotarcie poprzez social media z wykorzystaniem metaprogramów</li></ul>	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Ocenia efektywność i wpływ komunikacji pozawerbalnej i werbalnej na efektywność pracy.	<ul style="list-style-type: none"><li>- uwzględnia zasady efektywnego słuchania</li><li>- stosuje wytyczne kół Mehrabiana</li><li>- wykorzystuje komunikację pozawerbalną w pracy</li></ul>	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

## 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

### Zasady efektywnej komunikacji w negocjacjach

- 9 kroków efektywnej komunikacji
- Komplementy w komunikacji

### Techniki motywacji i bycia asertywnym

- Jak budować postawę asertywną w social mediach
- Emocje a motywacja
- Wyznaczanie granic w pracy online

### Autoidentyfikacja

- Podejście, a przekaz w social mediach
- Zasady moralności komunikacyjnej

### Efektywne słuchanie

- Uczy się postawy w słuchaniu
- Parafraza jako narzędzie w efektywnym słuchaniu

### Koła Mehrabiana

- Co ma największy wpływ na budowanie treści cyfrowej

### Systemy reprezentacji w komunikacji

- Jak zrozumieć Siebie
- Dlaczego niektórzy nas nie rozumieją

### Komunikacja werbalna a pozawerbalna

- Rozpoznaje czym jest komunikacja pozawerbalna
- Gesty i postawy w mowie ciała

### Trudne sytuacje i klient

- Kim jestem
- Jak trafić do szerszego grona odbiorców z użyciem cyfrowych technologii

### Walidacja usługi

Szkolenie adresowane jest osób dorosłych, które z własnej inicjatywy chcą podnieść swoje kompetencje, umiejętności lub kwalifikacje. Szkolenie trwa 20 godzin dydaktycznych po 45 minut. Przerwy wliczają się do czasu trwania usługi. Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 20. Realizacja zadań i ćwiczeń będzie przeprowadzona w taki sposób, aby stopniowo narastał ich stopień trudności, ale ich realizacja była w zasięgu możliwości uczestników. Szkolenie przewiduje pracę całej grupy, jak również w podziale na grupy.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Zasady efektywnej komunikacji w negocjacjach	Mikołaj Kijewski	11-05-2025	08:30	10:30	02:00
2 z 15 Przerwa	Mikołaj Kijewski	11-05-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 15 Techniki motywacji i bycia asertywnym	Mikołaj Kijewski	11-05-2025	10:45	12:30	01:45
4 z 15 Przerwa	Mikołaj Kijewski	11-05-2025	12:30	13:15	00:45
5 z 15 Autoidentyfikacja	Mikołaj Kijewski	11-05-2025	13:15	14:45	01:30
6 z 15 Przerwa	Mikołaj Kijewski	11-05-2025	14:45	15:00	00:15
7 z 15 Efektywne słuchanie	Mikołaj Kijewski	11-05-2025	15:00	16:00	01:00
8 z 15 Koła Mehrabiana	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	08:30	10:30	02:00
9 z 15 Przerwa	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	10:30	10:45	00:15
10 z 15 Systemy reprezentacji w komunikacji	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	10:45	12:30	01:45
11 z 15 Przerwa	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	12:30	13:15	00:45
12 z 15 Komunikacja werbalna a pozawerbalna	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	13:15	14:30	01:15
13 z 15 Przerwa	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	14:30	14:45	00:15
14 z 15 Trudne sytuacje i klient	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	14:45	15:45	01:00
15 z 15 Walidacja usługi	Mikołaj Kijewski	18-05-2025	15:45	16:00	00:15

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Mikołaj Kijewski

Od 2006 r. prowadzi i szkoli zespoły sprzedażowe dzięki temu nauczył się i zdobył bardzo duże doświadczenie jak efektywnie zarządzać zespołami ludzkimi, jak prawidłowo wyznaczać cele, jak efektywnie zarządzać procesem zmiany, jak rozwiązywać problemy i sytuacje konfliktowe w zespołach, jak przeprowadzać meetingi i umiejętnie delegować zadania na poszczególnych członków zespołu, jak zminimalizować ryzyko podczas wyboru oraz sposoby motywacji. Zawodowo zajmuje się sprzedażą i szkoleniami. Od 2015 roku jest Głównym Trener w firmie MK Evolution Sp. z o.o. Doświadczenie zawodowe zdobywał przez 14 lat. Od 2006 roku pozyskał wraz z zespołami sprzedażowymi ponad 3500 klientów, co nauczyło go zarządzania zespołami ludzkimi, procesu rekrutacji, motywacji Handlowców i efektywnego realizowania zamierzonych celów. Dzięki wieloletniemu doświadczeniu może skutecznie odpowiadać za tworzenie, prowadzenie, szkolenie i współpracę Zespołów Menadżerskich na terenie całego kraju. Od 2005 roku przeszkolił przeszkolił kilkadziesiąt tysięcy osób. Stale podnosi swoje kompetencje. Posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat od dnia rozpoczęcia szkolenia. Wykształcenie: wyższe. Email: kijewski.mikolaj@gmail.com

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy, ankieta, test.

### Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie.
- Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 20 godzin dydaktycznych.

- **Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalenia efektów uczenia się.**
- Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983).

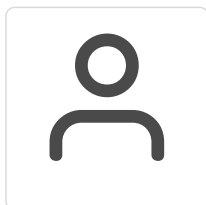
## Adres

ul. płk. Pilota Jerzego Rogowskiego 1  
08-530 Dęblin  
woj. lubelskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Ewa Wąsowicz**

**E-mail** [ewa.wasowicz@spatiumdg.pl](mailto:ewa.wasowicz@spatiumdg.pl)

**Telefon** (+48) 733 250 350