



FHU ORDINAT
MARCIN BIELSKI



Szkolenie realizowane w ramach projektu „Postaw swój biznes na nogi” – Profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2025/03/11/133960/2614534

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.05.2025 do 21.05.2025

3 490,08 PLN brutto

3 490,08 PLN netto

218,13 PLN brutto/h

218,13 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Odbiorcami usługi są właściciele i pracownicy mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, którzy potrzebują wsparcia w rozwijaniu kompetencji związanych z wyzwaniem dot. obsługi klienta, psychologicznych aspektów tego zadania, roli komunikacji w obsłudze klienta. Szkolenie jest skierowane do pracowników na wszystkich szczeblach organizacyjnych, zarówno do osób początkujących, jak i tych, które posiadają już doświadczenie w tej tematyce.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	19-05-2025
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 wyposażenie uczestników w umiejętności skutecznej obsługi trudnych klientów poprzez zrozumienie psychologicznych aspektów komunikacji, technik budowania relacji oraz rozwiązywania konfliktów. Uczestnicy nauczą się, jak diagnozować emocje klientów, stosować techniki efektywnego słuchania, reagować na obiekcje oraz dopasować komunikację do różnych pokoleń klientów. Program pomoże także w prezentacji oferty, budowaniu wartości oraz zwiększaniu satysfakcji klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wyjaśnia mechanizmy emocjonalne wpływające na zachowanie klienta	Uzasadnia wpływ emocji na decyzje klienta, podając przykłady konkretnych mechanizmów	Test teoretyczny
Charakteryzuje psychologiczne aspekty obsługi klienta, w tym błędy poznawcze i ich wpływ na proces sprzedaży	Identyfikuje błędy poznawcze	Test teoretyczny
Analizuje różnice międzypokoleniowe i ich wpływ na sposób komunikacji oraz podejście do zakupu	Charakteryzuje różne pokolenia i planuje komunikację na podstawie cech danej grupy	Test teoretyczny
Dobiera odpowiednie słownictwo i techniki komunikacyjne, aby zwiększyć efektywność rozmowy	Planuje komunikaty sprzedażowe i obsługowe	Test teoretyczny
Analizuje błędy poznawcze klienta i wykorzystuje je do skuteczniejszej obsługi	Charakteryzuje błędy poznawcze w praktycznych scenariuszach rozmowy i wskazuje sposoby ich wykorzystania w celu budowania relacji lub zwiększenia sprzedaży	Test teoretyczny
Diagnostuje stan emocjonalny klienta i dostosowuje komunikację do jego potrzeb	Monitoruje stan emocjonalny klienta na podstawie opisu sytuacji i proponuje adekwatną strategię komunikacji	Test teoretyczny
Buduje długoterminowe relacje z klientami, koncentrując się na ich satysfakcji i wartości współpracy	Planuje konkretne działania i strategie budowania relacji	Test teoretyczny
Stosuje techniki komunikacji perswazyjnej, dostosowując przekaz do odbiorcy	Planuje komunikat perswazyjny, uwzględniając profil odbiorcy i wykorzystując odpowiednie techniki	Test teoretyczny
Planuje strategię sprzedaży i komunikacji do specyfiki klientów z różnych pokoleń	Monitoruje strategię sprzedaży dla wybranego segmentu pokoleniowego	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Efekty uczenia podzielone są na: wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się. Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

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

Tak, dok. potwierdza, że kryteria są jednoznaczne, realne, możliwe do zweryfikowania i zrozumiałe dla osób które planują zapis na usługę. FHU ORDINAT MARCIN BIELSKI zapewnia rozdzielność procesu uczenia się i walidacji. Osoby, które szkoliły danego uczestnika, nie mogą oceniać go w procesie walidacji

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

Tak, dokument potwierdza, że zastosowane rozwiązania zapewniają rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Program ramowy usługi

20.05.2025

1. Trudny klient

- Co to znaczy trudny klient?
- Diagnoza stanu emocjonalnego klienta, oczekiwań, podejścia, postawy.
- Lepiej zapobiegać niż leczyć, czyli jak dusić negatywne emocje w zarodku.
- Stań po jego stronie, czyli grajmy do jednej bramki.
- Technika nagłego odwrócenia i pozycjonowanie się podczas rozmowy.

1. Psychologiczne aspekty obsługi klienta - budowanie relacji podczas rozmowy

- Nawyk – największy wróg i przyjaciel obsługi klienta.
- Dlaczego tak ważne jest odpowiedzieć na „dlaczego”.
- Słowa mają moc, czyli których wyrażań nie powinniśmy, a które warto używać?
- Kontrola emocji, czyli nie graj w jego grę, a rozdawaj karty.
- Błędy poznawcze i ich znaczenie oraz jak je wykorzystać w procesie obsługi?
- Mimikra w pracy z trudnym klientem.
- Komunikat JA i elementy komunikacji bez przemocy.

1. Komunikacja w obsłudze klienta

- Ton głosu, intonacja, akcentowanie w górę i dół - czyli jakie elementy budują wiarygodność i wizerunek doradcy w rozmowie przez telefon.
- Słuchać czy słyszeć, czyli techniki efektywnego słuchania + GRA.
- Kierowanie rozmową, role w komunikacji zdalnej - analiza transakcyjna.
- Jak zmusić klienta do szczerości – technika obnażania, optymalizacja czasu sprzedaży i obsługi

21.05.2025

1. Prezentacja oferty

- Co tak naprawdę kupuje od Ciebie klient?
- Język potrzeb – testy korzyści, prezentacja wartości w oczach klienta.
- 3 waluty sprzedaży, mimikra i komodytyzacja.
- Sprzedaż w oparciu o budowanie wartości, czyli jak sprzedawać drogo.
- Metody budowania wartości swojej oferty.
- Na czym Twój klient zarabia pieniądze?
- Dowożenie wartości, czyli jak policzyć, że klientowi opłaca się z Tobą współpracować.
- Źródło końcowej satysfakcji klienta.

1. Pokolenia Y i Z – nowy „gatunek” klienta?

- Różnice międzypokoleniowe – źródła i konsekwencje.
- Pokolenie Y/Z – jak z nimi rozmawiać.
- Pokolenie Y/Z – jak im sprzedawać.
- Potrzeby i motywatory zakupowe klientów z różnych generacji (pokolenie X, mileniałsi).

1. WALIDACJA

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Trudny klient	Łukasz Wieczorek	20-05-2025	09:00	11:00	02:00
2 z 15 Przerwa kawowa	Łukasz Wieczorek	20-05-2025	11:00	11:15	00:15
3 z 15 Psychologiczne aspekty obsługi klienta - budowanie relacji podczas rozmowy	Łukasz Wieczorek	20-05-2025	11:15	13:00	01:45
4 z 15 Przerwa obiadowa	Łukasz Wieczorek	20-05-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 15 Psychologiczne aspekty obsługi klienta - budowanie relacji podczas rozmowy	Łukasz Wieczorek	20-05-2025	13:30	15:00	01:30
6 z 15 Przerwa kawowa	Łukasz Wieczorek	20-05-2025	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 15 Komunikacja w obsłudze klienta	Łukasz Wieczorek	20-05-2025	15:15	17:00	01:45
8 z 15 Prezentacja oferty	Łukasz Wieczorek	21-05-2025	09:00	11:00	02:00
9 z 15 Przerwa kawowa	Łukasz Wieczorek	21-05-2025	11:00	11:15	00:15
10 z 15 Prezentacja oferty	Łukasz Wieczorek	21-05-2025	11:15	13:00	01:45
11 z 15 Przerwa obiadowa	Łukasz Wieczorek	21-05-2025	13:00	13:30	00:30
12 z 15 Pokolenia Y i Z – nowy „gatunek” klienta?	Łukasz Wieczorek	21-05-2025	13:30	15:00	01:30
13 z 15 Przerwa kawowa	Łukasz Wieczorek	21-05-2025	15:00	15:15	00:15
14 z 15 Pokolenia Y i Z – nowy „gatunek” klienta?	Łukasz Wieczorek	21-05-2025	15:15	16:45	01:30
15 z 15 Przeprowadzenie walidacji	-	21-05-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 490,08 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 490,08 PLN
Koszt osobogodziny brutto	218,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Wieczorek

Certyfikowany trener, coach, konsultant. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu zarządzania zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy, zarządzania wiekiem i współpracą międzypokoleniową, zarządzania pracą zdalną i hybrydową, zrównoważonego zarządzania potencjałem pracowników, sprzedaż i obsługa klienta. President of Accreditation i Członek Zarządu jednej z dwóch największych na świecie niezależnych organizacji akredytującej i zrzeszającej szkoły coaching i coachów - International Institute of Coaching & Mentoring w Polsce. Absolwent Wyższej Szkoły Handlu i Prawa w Warszawie, kierunek Handel Zagraniczny oraz kierunek Finanse i Bankowość; Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, kierunek Finanse i Bankowość; Studia podyplomowe w języku angielskim – Noble Manhattan Coaching Ltd., kierunek Practitioner Coach Diploma, - Accredited Practitioner Coach IIC (poziom APC) Endorsed & Accredited Institute of Leadership & Management. Współpracował z międzynarodowymi organizacjami w ramach łączonych i wewnątrz korporacyjnych projektów rozwojowych (Nokia, Nortel, Tellabs – Finlandia; Skillssoft – UK; BTS – Szwecja; Business Today International – RPA. Posiada ponad 120h doświadczenia w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 24 miesięcy, liczone wstecz od rozpoczęcia szkolenia. W ciągu ostatnich 5lat licząc od daty usługi, prowadził szk. o tej samej oraz pokrewnej tematyce.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe obejmujące swoim zakresem tematykę szkolenia (prezentacje) oraz skrypt

Warunki uczestnictwa

Uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość swobodnego zajęcia swojego miejsca na szkoleniu, możliwość robienia notatek oraz zapewnienie odpowiedniej odległości do czytania wyświetlanej prezentacji.

W przypadku zapewnienia sali szkoleniowej przez zamawiającego szkolenie, odpowiedzialność za powyższe warunki spoczywa na zamawiającym. Wielkość sali powinna być dostosowana do liczby uczestników, zapewniając odpowiednią przestrzeń na każdego uczestnika, zgodnie z normami bezpieczeństwa (przykładowo, 1,5-2 m² na osobę).

Dla osób z niepełnosprawnościami sala szkoleniowa powinna obejmować podjazdy i windy, odpowiednio szerokie drzwi, przestrzeń umożliwiającą swobodne poruszanie się wózkiem inwalidzkim, przystosowane toalety, a także stanowiska dla osób z niepełnosprawnościami (np. stoły z regulowaną wysokością).

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi tj. symulacje, case study, scenki treningowe, ćwiczenia grupowe i indywidualne, gry i filmy szkoleniowe, dyskusje, analizy doświadczeń uczestników, dzięki czemu zdobędą wiedzę oraz rozwiną umiejętności, postawy i zachowania

Podczas szkolenia przewidziane są:

2 przerwy kawowe x 15 min

1 przerwa x 30 min

Rezerwacja i obsługa: Powinna być dostępna osoba odpowiedzialna za rezerwację i obsługę sali, gotowa do pomocy w przypadku problemów technicznych lub organizacyjnych podczas szkolenia (kontakt telefoniczny)

Sala szkoleniowa powinna zawierać:

- dostęp do światła dziennego
- bezpieczne i higieniczne warunki realizacji szkolenia
- regulaminy i instrukcje BHP, zasady ewakuacji, instrukcje bezpieczeństwa pożarowego

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

Adres

ul. Wszystkich Świętych 4a

61-843 Poznań

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marcin Bielski

E-mail biuro@ordinat.pl

Telefon (+48) 533 335 610