



EUROPEAN
PROJECTS GROUP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

Szkolenie z obsługi klienta i sprzedaży dla HoReCa

Numer usługi 2025/06/06/181209/2799033

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 19.11.2025 do 19.11.2025

1 205,40 PLN brutto

980,00 PLN netto

172,20 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	• Pracownicy • Właściciele firm • Kadra zarządzająca
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	17-11-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	7
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 przygotowanie uczestnika do profesjonalnej obsługi klienta i skutecznej sprzedaży usługi dla HoReCa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Znajomość obsługi klienta, technik sprzedaży. Umiejętność zarządzania reakcjami klientów oraz wykorzystywania technologii wspierających obsługę klienta.	Zna: - standardy obsługi klienta, techniki budowania relacji -techniki sprzedaży i negocjacji. Potrafi radzić sobie z trudnymi sytuacjami oraz wykorzystuje metody skutecznej deeskalacji.	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

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

TAK

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

TAK

Program

Wprowadzenie

1. Podstawy obsługi klienta

- Nauka standardów obsługi klienta specyficznych dla branży i usługi,
- Techniki budowania relacji i utrzymania wysokiej satysfakcji klientów

2.Techniki sprzedaży

- Metody prezentacji usługi, podkreślając jej korzyści i unikalność
- Skuteczne techniki sprzedaży i negocjacji

3.Zarządzanie reakcjami klientów

- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i skargami klientów
- Techniki deeskalacji i przywracania pozytywnego wizerunku firmy

4.Wykorzystanie technologii

- Wykorzystywanie narzędzi CRM
- Inne technologie wspierające obsługę klienta

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Wprowadzenie	-	19-11-2025	08:00	08:30	00:30
2 z 6 Podstawy obsługi klienta	-	19-11-2025	08:30	10:30	02:00
3 z 6 Techniki sprzedaży	-	19-11-2025	10:30	12:30	02:00
4 z 6 Zarządzanie reakcjami klientów	-	19-11-2025	12:30	13:30	01:00
5 z 6 Wykorzystywanie technologii	-	19-11-2025	13:30	14:30	01:00
6 z 6 Walidacja	-	19-11-2025	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 205,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	980,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	172,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe zostaną wysłane w formie elektronicznej na podany w zgłoszeniu adres e-mail.

Warunki uczestnictwa

Komputer z dostępem do internetu.

Informacje dodatkowe

Przerwy na życzenie uczestników (5-10 minut), nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Szkolenie prowadzone przez platformę Microsoft Teams.

Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub BUR i wyrażają na to zgodę.

Warunkiem ukończenia szkolenia (a zarazem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu) jest frekwencja na poziomie minimum 80%, oraz podejście do walidacji.

Warunki techniczne

Komputer z dostępem do Internetu i łączem o prędkości co najmniej 1,5 MB/s.

Kontakt



Aleksandra Jarawka

E-mail bur@europg.pl

Telefon (+48) 587 321 928