



BEST WORKERS
SERVICE SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5
16 ocen

Kurs - Standardy i najczęstsze błędy w obsłudze klienta. Od pierwszego kontaktu do stałej współpracy.

Numer usługi 2025/07/23/180552/2898248

738,00 PLN brutto
600,00 PLN netto
123,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

📍 Włocławek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 15.10.2025 do 15.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Kurs jest skierowany dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem, w tym: Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta Handlowcy stacjonarni i terenowi Przedstawiciele handlowi Pracownicy biura obsługi klienta
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	09-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	6

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik po kursie:

-stosuje standardy i dobre praktyki w obsłudze klienta

- rozumie rolę obsługi klienta w budowaniu wizerunku firmy
- komunikuje się w klientem w sposób jasny i zrozumiały dla obu stron

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje standardy obsługi klienta i ich wpływ na wizerunek organizacji.	Uczestnik wyjaśnia, jak stosowanie określonych standardów wpływa na postrzeganie firmy przez klientów oraz jak buduje zaufanie.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Kurs odbywa się stacjonarnie.

Program obejmuje część teoretyczną (miniwykłady, prezentacje) oraz praktyczną (warsztaty, symulacje, case study, praca w grupach). Przewidziano przerwy kawowe oraz walidację.

Czas trwania usługi to 1 dzień szkoleniowy w godz. 9:00 - 15:00 - 6 h zegarowych.

Przerwy stanowią integralny element szkolenia i są wliczone w czas dydaktyczny.

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność.

1. Wprowadzenie- czym jest profesjonalna obsługa klienta
2. Proces obsługi klienta: Badanie potrzeb; prezentacja oferty, obiekcje klienta
3. Kluczowe Standardy Obsługi Klienta
4. Kanały obsługi klienta
5. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
6. Obsługa Trudnego klienta

- 7. Główne błędy podczas obsługi klienta i ich skutki dla doradcy i organizacji
- 8. Dekalog skutecznej i relacyjnej obsługi klienta

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	738,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Emilia Arent

Trener Biznesu, Konsultant, Specjalista ds. komunikacji społecznej, Specjalista ds. jakości obsługi, wieloletni doradca klienta biznesowego. Od 2020 roku absolwentka Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu na kierunku Akademia Trenera. Specjalizuje się w szkoleniach z obszaru komunikacji i obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Informacje dodatkowe

Uczestnicy otrzymują skrypty szkoleniowe, imienny certyfikat ukończenia szkolenia.

Adres

ul. Władysława Broniewskiego 5

87-800 Włocławek

woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Emilia Arent

E-mail emilia.arent@bestworkersservice.eu

Telefon (+48) 789 859 003