



LIFEPASS spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
★★★★★ 4,7 / 5
404 oceny

Standardy Sprzedaży i Obsługi Klienta – Podstawy i Budowanie Fundamentów- część I

Numer usługi 2025/08/08/164038/2930497

📍 Kielce / stacjonarna
🏢 Usługa szkoleniowa
🕒 20 h
📅 02.10.2025 do 03.10.2025

4 000,00 PLN brutto
4 000,00 PLN netto
200,00 PLN brutto/h
200,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta, którzy na co dzień odpowiadają za realizację procesów kontaktu z klientem – od pierwszego punktu styku po finalizację transakcji i obsługę posprzedażową. Uczestnicy pełnią funkcje związane z doradztwem, obsługą zgłoszeń, prezentacją oferty i reagowaniem na potrzeby klientów. Grupa docelowa to osoby, które chcą uporządkować i uspołnić swoje działania w oparciu o procesowe podejście do obsługi klienta oraz poznać skuteczne narzędzia do monitorowania efektywności. Wskazane jest, aby uczestnicy mieli doświadczenie w pracy z klientem i byli gotowi do wdrażania nowych standardów oraz działań optymalizacyjnych. Szkolenie pozwala rozwinąć kompetencje w zakresie tworzenia standardów obsługi, analizy procesów oraz ich usprawniania w kontekście celów firmy.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

01-10-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

20

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik po zakończeniu szkolenia będzie przygotowany do samodzielnego identyfikowania, analizowania i usprawniania procesów obsługi klienta w swojej organizacji. Zdobędzie kompetencje w zakresie tworzenia i wdrażania standardów obsługi, ich komunikowania wewnątrz zespołu, monitorowania efektywności oraz optymalizacji działań w oparciu o wskaźniki KPI. Szkolenie rozwija umiejętności niezbędne do budowania profesjonalnej, spójnej i efektywnej obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje istotę zarządzania procesowego w obsłudze klienta.	Opisuje kluczowe elementy procesu i jego znaczenie w zwiększaniu efektywności.	Test teoretyczny
Definiuje zasady tworzenia standardów obsługi klienta.	Wskazuje cechy dobrze sformułowanych standardów	Wywiad swobodny
Projektuje standardy obsługi klienta dostosowane do specyfiki organizacji.	Opracowuje zestaw mierzalnych i logicznie powiązanych standardów obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z zespołem przy wdrażaniu zmian w procesie obsługi klienta.	Aktywnie uczestniczy w grupowych ćwiczeniach i pracach projektowych.	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

Tytuł: Standardy Sprzedaży i Obsługi Klienta – Podstawy i Budowanie Fundamentów- część I

Forma świadczenia usługi: stacjonarna

Czas trwania usługi: 20 godzin dydaktycznych

Godziny realizacji: 9:00 do 16:30

Teoria: 8 godzin dydaktycznych

Praktyka: 10 godzin dydaktycznych

Przerwy: 2 godziny dydaktyczne wliczone w czas szkolenia

Cele szkolenia:

Uczestnik po zakończeniu szkolenia będzie przygotowany do samodzielnego identyfikowania, analizowania i usprawniania procesów obsługi klienta w swojej organizacji. Zdobędzie kompetencje w zakresie tworzenia i wdrażania standardów obsługi, ich komunikowania wewnątrz zespołu, monitorowania efektywności oraz optymalizacji działań w oparciu o wskaźniki KPI. Szkolenie rozwija umiejętności niezbędne do budowania profesjonalnej, spójnej i efektywnej obsługi klienta.

Grupa docelowa:

Szkolenie skierowane jest do pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta, którzy na co dzień odpowiadają za realizację procesów kontaktu z klientem – od pierwszego punktu styku po finalizację transakcji i obsługę posprzedażową. Uczestnicy pełnią funkcje związane z doradztwem, obsługą zgłoszeń, prezentacją oferty i reagowaniem na potrzeby klientów. Grupa docelowa to osoby, które chcą uporządkować i uspołnić swoje działania w oparciu o procesowe podejście do obsługi klienta oraz poznać skuteczne narzędzia do monitorowania efektywności. Wskazane jest, aby uczestnicy mieli doświadczenie w pracy z klientem i byli gotowi do wdrażania nowych standardów oraz działań optymalizacyjnych. Szkolenie pozwala rozwinąć kompetencje w zakresie tworzenia standardów obsługi, analizy procesów oraz ich usprawniania w kontekście celów firmy.

Liczba osób

Terener i walidator:

W ramach realizacji usługi zachowany jest wyraźny podział ról trenera i walidatora, zgodnie z wymaganiami systemu BUR.

Trener odpowiada za przygotowanie i przeprowadzenie procesu edukacyjnego, w tym za wsparcie uczestników w osiągnięciu założonych efektów uczenia się oraz za zebranie wymaganych dowodów i deklaracji uczestników.

Walidator nie uczestniczy w procesie szkoleniowym i nie wpływa na sposób przygotowania dokumentacji. Jego zadaniem jest niezależna ocena efektów uczenia się osiągniętych przez uczestników, na podstawie przekazanych materiałów. Ocena ta odbywa się zgodnie z przyjętymi standardami walidacji, przy zachowaniu pełnej neutralności i obiektywizmu.

Zakres tematyczny szkolenia:

Dzień 1: Wprowadzenie do standaryzacji obsługi klienta

1. Wprowadzenie do zarządzania procesowego

- Czym jest proces? Definicje i kluczowe elementy.
- Dlaczego zarządzanie procesowe jest ważne? Zwiększenie efektywności i jakości.
- Korzyści z wdrożenia zarządzania procesowego: Przykłady poprawy efektywności w organizacjach.

2. Identyfikacja kluczowych etapów obsługi klienta

- Mapa podróży klienta: Przykłady map podróży klienta w różnych branżach.
- Punkty styku z klientem: Jak rozpoznać i zoptymalizować kluczowe momenty kontaktu.
- Analiza potrzeb klienta: Jak dopasować standardy obsługi do oczekiwań klientów.

3. Opracowanie standardów obsługi klienta

- Definicja standardów obsługi klienta.
- Jak stworzyć jasne, mierzalne i zrozumiałe standardy.

- Przykładowe standardy obsługi klienta z różnych branż: Bankowość, retail, usługi.

4. Komunikacja standardów wewnątrz organizacji

- Jak efektywnie przekazywać standardy pracownikom.
- Narzędzia wspierające komunikację standardów: Szkolenia, materiały edukacyjne.

5. Zastosowanie przewag konkurencyjnych w praktyce

- Identyfikacja unikalnych cech firmy, które dają przewagę konkurencyjną.
- Tłumaczenie przewag konkurencyjnych na język korzyści dla klienta.
- Wdrożenie przewag konkurencyjnych w standardy obsługi klienta.

Metody szkoleniowe:

- Wykłady teoretyczne.
- Ćwiczenia praktyczne: Budowanie map podróży klienta, analiza przypadków.
- Dyskusje grupowe: Wymiana doświadczeń między uczestnikami.

Dzień 2: Mierzenie efektywności i optymalizacja procesów

1. Wprowadzenie do systemu wskaźników

- Rodzaje wskaźników: Ilościowe i jakościowe.
- Kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) w procesach obsługi klienta.
- Jak dobrać KPI do celów strategicznych firmy.

2. Budowanie tablic rozdzielczych

- Wizualizacja danych: Jak przedstawić dane w formie czytelnej dla zarządu.
- Interpretacja wyników: Analiza raportów i wyciąganie wniosków.
- Ustawienie progów alarmowych: Kiedy należy interweniować w procesy.

3. Monitorowanie i analiza efektywności procesów

- Regularne raportowanie: Jak stworzyć harmonogram i proces raportowania.
- Analiza trendów i identyfikacja obszarów do poprawy.
- Kontrola jakości i zgodności: Audyty wewnętrzne i zgodność z normami.

4. Optymalizacja procesów obsługi klienta

- Identyfikacja wąskich gardeł i możliwości usprawnień.
- Opracowanie scenariuszy usprawnień procesów.
- Implementacja zmian: Jak skutecznie wprowadzić usprawnienia w życie.

5. Zarządzanie zmianą i utrzymanie standardów

- Model zmian: Fazy wdrażania zmiany w organizacji.
- Jak skutecznie komunikować zmiany wewnątrz firmy.
- Zarządzanie oporami wobec zmian: Techniki radzenia sobie z oporem pracowników.

Metody szkoleniowe:

- Wykłady teoretyczne.
- Prezentacja multimedialna
- Ćwiczenia praktyczne
- Konsultacje indywidualne i grupowe
- Dyskusje grupowe: Rozwiązywanie problemów i analiza przypadków.

Weryfikacja efektów uczenia się:

- Test wiedzy (pre- i post-test)
- Feedback od prowadzącego
- Test walidacyjny
- Ankieta ewaluacyjna

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Wprowadzenie do zarządzania procesowego	Adam Chyb	02-10-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 17 Przerwa	Adam Chyb	02-10-2025	10:30	10:40	00:10
3 z 17 Identyfikacja kluczowych etapów obsługi klienta	Adam Chyb	02-10-2025	10:40	12:10	01:30
4 z 17 przerwa obiadowa	Adam Chyb	02-10-2025	12:10	12:40	00:30
5 z 17 Opracowanie standardów obsługi klienta	Adam Chyb	02-10-2025	12:40	14:10	01:30
6 z 17 przerwa	Adam Chyb	02-10-2025	14:10	14:20	00:10
7 z 17 Komunikacja standardów wewnątrz organizacji	Adam Chyb	02-10-2025	14:20	15:20	01:00
8 z 17 Zastosowanie przewag konkurencyjnych w praktyce	Adam Chyb	02-10-2025	15:20	16:30	01:10
9 z 17 Wprowadzenie do systemu wskaźników	Adam Chyb	03-10-2025	09:00	10:30	01:30
10 z 17 przerwa	Adam Chyb	03-10-2025	10:30	10:40	00:10
11 z 17 Budowanie tablic rozdzielczych	Adam Chyb	03-10-2025	10:40	12:10	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 17 przerwa obiadowa	Adam Chyb	03-10-2025	12:10	12:40	00:30
13 z 17 Monitorowanie i analiza efektywności procesów	Adam Chyb	03-10-2025	12:40	14:10	01:30
14 z 17 przerwa	Adam Chyb	03-10-2025	14:10	14:20	00:10
15 z 17 Optymalizacja procesów obsługi klienta	Adam Chyb	03-10-2025	14:20	15:20	01:00
16 z 17 Zarządzanie zmianą i utrzymanie standardów	Adam Chyb	03-10-2025	15:20	16:10	00:50
17 z 17 Walidacja	-	03-10-2025	16:10	16:30	00:20

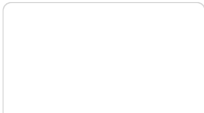
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Adam Chyb



Przedsiębiorca, prowadzący działalność w branży szkoleniowej, finansowej, eventowej oraz gastronomicznej. Prezes Zarządu Lumina Energy Polska sp. z o.o. Ponad 20-letnie doświadczenie w prowadzeniu wykładów i szkoleń. Posiada bogate doświadczenie w tworzeniu i realizacji projektów dla różnorodnych organizacji, w tym ZUS, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Lasy Państwowe, NFOŚ, Urzędów Marszałkowskich oraz Gminnych, a także dla organizacji pozarządowych. Doświadczenie w marketingu politycznym jako szef kampanii wyborczych, oraz specjalista w zarządzaniu zespołami handlowców.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje kompletny skrypt szkoleniowy zawierający najważniejsze informacje i materiały omawiane podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach i doradztwie, które dofinansowane są z funduszy europejskich jest założenie konta indywidualnego, a później firmowego w Bazie Usług Rozwojowych. Następnie zapis na wybrane szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, który dysponuje funduszami. Złożenie dokumentów o dofinansowanie do usługi rozwojowej u Operatora Usługi, zgodnie z wymogami jakie określił.

Ponadto niezbędnym warunkiem do nabycia kompetencji jest pełnoletność, wykształcenie co najmniej średnie, wypełnienie testu wiedzy lub odbycie rozmowy kwalifikacyjnej przed i po szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Planujemy dwie 10 minutowe przerwy pomiędzy modułami oraz jedną 30 minutową obiadową. Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Warunkiem zaliczenia jest napisanie pre i post testów oraz testu walidacyjnego.

Uczestnictwo w min. 80% zajęć liczone na podstawie listy obecności w każdym dniu szkolenia.

Uczestnicy są świadomi, że usługa realizowana z dofinansowaniem może podlegać monitoringowi ze strony Operatora lub PARP i wyrażają zgodę na jego przeprowadzenie.

Uczestnik otrzyma zaświadczenie ze szkolenia.

Adres

Kielce

Kielce

woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Lucyna Kuchta

E-mail kontakt@edumeo.pl

Telefon (+48) 577 203 338