



Izabela Hład

★★★★★ 5,0 / 5

281 ocen

Certyfikowany specjalista ds. obsługi klienta w środowisku stacjonarnym i online

Numer usługi 2025/08/18/44786/2944131

📍 Częstochowa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 08.12.2025 do 10.12.2025

7 687,50 PLN brutto

6 250,00 PLN netto

320,31 PLN brutto/h

260,42 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / PR

Grupa docelowa usługi

Grupę docelową szkolenia stanowią osoby zatrudnione, delegowane przez pracodawcę w celu podniesienia umiejętności/kompetencji lub nabycia kwalifikacji. Uczestnicy posiadają już pierwsze doświadczenia w obsłudze klienta lub dopiero rozpoczynają pracę w tym obszarze – stacjonarnie lub online. Pracują w różnych branżach – w tym m.in. w handlu, usługach, e-commerce, administracji czy produkcji – gdzie niezbędne staje się rozwijanie kompetencji komunikacyjnych i proklienckich.

Charakterystyczne cechy uczestników to: otwartość na rozwój i zdobywanie nowych kompetencji, gotowość do pracy z klientem w różnych kanałach kontaktu, potrzeba wzmocnienia pewności siebie w sytuacjach wymagających reagowania na trudne lub nietypowe potrzeby klienta, chęć lepszego zrozumienia zasad profesjonalnej obsługi, komunikacji i budowania relacji.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

07-12-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

24

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

Szkolenie przygotowuje do profesjonalnej obsługi klienta w środowisku stacjonarnym i online poprzez rozwój umiejętności komunikacyjnych, identyfikowania potrzeb klienta, radzenia sobie w sytuacjach trudnych oraz budowania pozytywnych relacji z odbiorcami usług.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje znaczenie optymalizacji procesów zakupowych i produkcyjnych dla efektywności firmy. Opisuje etapy procesu zakupowego – od planowania, przez wybór dostawcy, po kontrolę jakości – oraz czynniki redukujące koszty i skracające czas realizacji. Opisuje zasady planowania i organizacji produkcji: harmonogramowanie, kontrolę jakości, utrzymanie ciągłości, zarządzanie zapasami. Definiuje gospodarkę odpadami – stosuje przepisy, metody segregacji, magazynowania, utylizacji i recyklingu. Definiuje narzędzia optymalizacji (Lean, Kaizen, Just in Time) oraz wpływ działań proekologicznych na konkurencyjność. Analizuje procesy zakupowe i produkcyjne, wskazuje obszary do usprawnień, planuje zakupy, dobiera dostawców wg kryteriów jakości i kosztów, monitoruje dostawy. Wdraża rozwiązania skracające cykle produkcji, eliminujące straty i poprawiające wykorzystanie zasobów. Organizuje gospodarkę odpadami zgodnie z prawem i zasadami zrównoważonego rozwoju, opracowuje procedury i raporty. Sprawnie korzysta z narzędzi cyfrowych (ERP, CRM, arkusze kalkulacyjne). Rozumie swoją rolę w zwiększaniu efektywności i ograniczaniu strat, współpracuje z zespołami, zachowując kulturę komunikacji i gotowość do zmian. Stosuje zasady etyki i zrównoważonego rozwoju. Wyszukuje i analizuje dane dotyczące zakupów, produkcji i odpadów, obsługuje systemy ERP, platformy zakupowe, narzędzia online i platformy współpracy. Tworzy raporty, analizy i harmonogramy, dbając o bezpieczeństwo danych, rozwiązuje problemy techniczne i adaptuje się do nowych narzędzi. Planuje i kontroluje zakupy, negocjuje, utrzymuje relacje z dostawcami, organizuje i nadzoruje produkcję, projektuje i wdraża systemy gospodarki odpadami zgodne z BDO, wdraża rozwiązania ograniczające odpady i promujące recykling.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeśli uczestnik: prawidłowo identyfikuje obszary wymagające usprawnień i dobiera odpowiednie metody optymalizacji, opracowuje plan wdrożenia zmian z uwzględnieniem etapów procesu zakupowego, czynników kosztowych i czasu realizacji, stosuje zasady planowania i organizacji produkcji, przedstawia harmonogram, wskazuje metody kontroli jakości i zarządzania zapasami, poprawnie wdraża rozwiązania z zakresu segregacji, magazynowania, utylizacji i recyklingu, wykorzystując obowiązujące przepisy, wykorzystuje narzędzia optymalizacji (Lean, Kaizen, JIT), przygotowuje symulacje i uzasadnia wybór działań proekologicznych, podczas zadań praktycznych planuje i monitoruje zakupy, ocenia dostawców wg kryteriów jakości i kosztów, opracowuje raporty i procedury z wykorzystaniem narzędzi analitycznych i systemów cyfrowych (ERP, platformy zakupowe), prezentuje umiejętność negocjacji, współpracy zespołowej i podejmowania decyzji w warunkach symulowanych, organizuje i nadzoruje produkcję, opracowuje procedury gospodarki odpadami zgodne z BDO, proponuje rozwiązania wspierające recykling.	Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Izabela Hład Doradztwo i Szkolenia
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Izabela Hład Doradztwo i Szkolenia
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

Moduł1 - Fundamenty profesjonalnej obsługi klienta

Moduł 1.1: Cele i zasady szkolenia, oczekiwania uczestników

- Przedstawienie celów szkolenia i zasad współpracy.
- Kontrakt grupowy.
- Zebranie oczekiwań i obszarów rozwoju uczestników.

Moduł 1.2: Rola specjalisty ds. obsługi klienta

- Kim jest profesjonalista w obsłudze klienta?
- Kompetencje i postawy proklienckie.
- Obszary odpowiedzialności w środowisku stacjonarnym i online.
- Obsługa klienta a wizerunek firmy.

Moduł 1.3 : Typologia klientów i rozpoznawanie potrzeb

- Style zachowań klientów (DISC, typologia klientów wg potrzeb).
- Analiza i rozpoznawanie potrzeb klienta.
- Sygnały niewerbalne i werbalne.
- Różnice w zachowaniach klientów online i offline.

Moduł 1.4 : Komunikacja interpersonalna i narzędzia obsługi

- Komunikacja werbalna, niewerbalna i pisemna.
- Techniki aktywnego słuchania i parafrazy.
- Asertywność i empatia w kontakcie z klientem.
- Komunikacja online: e-mail, czat, formularze, media społecznościowe.
- Ćwiczenia: scenki, odgrywanie ról, symulacje.

Moduł 2 Obsługa klienta w działaniu – praktyka i standardy

Moduł 2.1: Trudne sytuacje i reklamacje

- Rodzaje klientów trudnych i metody postępowania.
- Fazy reakcji na reklamację.
- Język pozytywny i deeskalacja emocji.
- Ćwiczenia: odgrywanie ról, analiza przypadków.

Moduł 2.2: Standardy i jakość obsługi klienta

- Budowanie i utrzymanie standardu obsługi (stacjonarnie i online).
- Zasady tworzenia pozytywnego Customer Experience.
- Modele jakości obsługi: SERVQUAL, Kano.
- Personalizacja obsługi a automatyzacja.

Moduł 2.3: Narzędzia cyfrowe w obsłudze klienta

- Systemy CRM – podstawy działania i znaczenie.
- Platformy komunikacyjne (czat, e-mail, call center, social media).
- Tworzenie i zarządzanie bazami danych klientów.
- Praca z dokumentacją klienta – przechowywanie i ochrona danych.

Moduł 2.4 : Zagadnienia etyczne i RODO w obsłudze klienta

- Dane wrażliwe i ochrona prywatności.
- Etyczne dylematy w komunikacji z klientem.
- Odpowiedzialność osobista i zawodowa.

Moduł 3 Kompetencje cyfrowe, jakość i rozwój specjalisty

Moduł 3.1: Kompetencje cyfrowe w obsłudze klienta (wg DigComp)

- Informacja i dane: wyszukiwanie, selekcja, ocena.

- Komunikacja i współpraca online.
- Tworzenie treści cyfrowych (maile, oferty, odpowiedzi na reklamacje).
- Bezpieczeństwo cyfrowe i higiena pracy zdalnej.
- Rozwiązywanie problemów technicznych i adaptacja do nowych narzędzi.
- Praktyczne ćwiczenia i checklisty.

Moduł 3.2: Organizacja pracy własnej i współpraca z zespołem

- Zarządzanie czasem i priorytetami w obsłudze klienta.
- Wielokanałowość i praca równoległa.
- Współpraca z innymi działami – przepływ informacji i komunikacja.
- Narzędzia współpracy (np. Teams, Slack, Google Workspace).

Moduł 3.3: Rozwój osobisty i zawodowy specjalisty

- Asertywność, odporność na stres, zarządzanie emocjami.
- Ścieżki kariery w obsłudze klienta – od konsultanta do lidera.
- Samoocena i wyznaczanie celów rozwojowych.
- Jak zadbać o jakość pracy i przeciwdziałać wypaleniu?

Moduł 3.4 Zielone kompetencje w obsłudze klienta

- Pojęcie zielonych kompetencji w kontekście obsługi klienta.
- Zrównoważony rozwój i gospodarka obiegu zamkniętego w praktyce firm usługowych.
- Ekologiczna komunikacja z klientem – język, argumenty, unikanie greenwashingu.
- Narzędzia cyfrowe i procedury obsługi wspierające redukcję śladu węglowego.
- Przykłady dobrych praktyk proekologicznych w obsłudze klienta stacjonarnej i online.
- Rola pracownika w promowaniu zielonych postaw i budowaniu wizerunku firmy odpowiedzialnej środowiskowo.

Moduł 3.5: Podsumowanie i ewaluacja szkolenia

- Refleksja nad rozwojem – co już umiem, co chcę wdrożyć?
- Ćwiczenia podsumowujące – quiz, test, mini-symulacja.
- Informacja zwrotna od uczestników (ankieta, rozmowa).

Podsumowanie i ewaluacja szkolenia

- Omówienie kluczowych wniosków.
- Ćwiczenie końcowe: symulacja pracy zespołu.

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	7 687,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	320,31 PLN
Koszt osobogodziny netto	260,42 PLN
W tym koszt walidacji brutto	246,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	200,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	184,50 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Barbara Młynek

EKSPERTKA HR, INTERIM MANAGERKA, TRENERKA BIZNESU – od ponad 20 lat wspiera organizacje i kadrę menedżerską w skutecznym zarządzaniu zespołami, komunikacją, procesami i obsługą klienta. Pracuje warsztatowo i indywidualnie, wspierając liderów, specjalistów i pracowników operacyjnych w rozwijaniu kompetencji przywódczych, komunikacyjnych i interpersonalnych. Łączy wiedzę z zakresu psychologii organizacji, zarządzania i nowoczesnych narzędzi cyfrowych, wspierając rozwój firm w różnych branżach. Jej doświadczenie obejmuje także rekrutację, wdrażanie procedur, standardów oraz szkolenie pracowników na wszystkich poziomach organizacyjnych. Pracuje z pasją, skutecznie angażując uczestników, dbając o ich rozwój i gotowość do wdrażania zmian. Ceniona za uważność, elastyczność, praktyczne podejście i umiejętność pracy z różnymi typami osobowości i strukturami organizacyjnymi. Prowadzi szkolenia z zakresu obsługi klienta, uwzględniające zarówno kontakt bezpośredni, jak i zdalny, w tym także w sektorze medycznym – ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji z tzw. trudnym pacjentem. Dzięki wykształceniu technicznemu zdobytemu na Politechnice Łódzkiej, z powodzeniem realizuje również szkolenia dla pracowników produkcji, łącząc wiedzę operacyjną z podejściem nastawionym na rozwój kompetencji miękkich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje dodatkowe

1. Usługa rozwojowa może być zwolniona z podatku VAT, w przypadku gdy Przedsiębiorca/Uczestnik otrzyma dofinansowanie w wysokości co najmniej 70% ze środków publicznych, w myśl § 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 (Dz.U. 2013 poz. 1722 z późn. zm.)

2. Usługa może być prowadzona w innym miejscu niż wskazane w karcie usługi (np. w siedzibie przedsiębiorstwa) jeżeli osoby zgłoszone do udziału w usłudze będą co najmniej w 90 % stanowiły pracowników jednego przedsiębiorstwa oraz przedsiębiorstwo to będzie posiadało siedzibę na terenie województwa śląskiego. Usługa musi być prowadzona na terenie województwa śląskiego.

Adres

al. Aleja Najświętszej Maryi Panny 49
42-202 Częstochowa
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Izabela Hład

E-mail izabela.hlad@gmail.com

Telefon (+48) 604 441 717