



Lideruj Sp. z o.o.

★★★★★ 5,0 / 5

368 ocen

Królewska Obsługa Klienta

Numer usługi 2025/09/12/29965/3004942

📍 Nowy Sącz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 18.09.2025 do 19.09.2025

2 520,00 PLN brutto

2 520,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do właścicieli firm, kadry zarządzającej oraz pracowników różnych działów, niezależnie od pełnionej funkcji, którzy pragną skuteczniej realizować cele sprzedażowe. Oferta szkoleniowa obejmuje zarówno osoby posiadające doświadczenie w sprzedaży, jak i te, które dopiero rozpoczynają karierę zawodową. Udział w szkoleniu nie wymaga wcześniejszego przygotowania merytorycznego w zakresie sprzedaży.

Usługa skierowana do uczestników programu Sąddeckie Bony Szkoleniowe II

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

17-09-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

28

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 ma na celu rozwinięcie zaawansowanych kompetencji sprzedażowych oraz umiejętności wpływania na decyzje zakupowe klientów z wykorzystaniem wiedzy z zakresu psychologii, strategii negocjacyjnych i analizy danych sprzedażowych. Uczestnicy nauczą się stosować nowoczesne narzędzia i techniki w praktyce biznesowej, planować

działania sprzedażowe w ujęciu strategicznym oraz diagnozować i optymalizować procesy sprzedażowe w swoich organizacjach.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje i charakteryzuje potrzeby klienta	Rozpoznaje najczęstsze błędy i wyzwania w obsłudze klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Charakteryzuje podstawowe kompetencje pracownika obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia mocne i słabe strony w obsłudze	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Projektuje budowę pozytywnego doświadczenia zakupowego – co wspiera, a co szkodzi relacji z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Definiuje klasyczny proces sprzedaży w obsłudze klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Definiuje perspektywę klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Przygotowuje proces zakupowy wraz z identyfikacją potrzeb klienta	Charakteryzuje znaczenie pierwszego wrażenia	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia 6 potrzeb klienta – czego naprawdę szuka klient w kontakcie z firmą	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uzasadnia potrzeby psychologiczne klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Definiuje momenty prawdy w obsłudze	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Ocenia strategie reagowania na trudne sytuacje z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia elementy marketingu sensorycznego i znaczenie punktu obsługi	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

Dzień I – Kompetencje i wyzwania w obsłudze klienta (12 godzin dydaktycznych)

1. Wprowadzenie do szkolenia – cele, kontrakt, plan, oczekiwania
2. Najczęstsze błędy i wyzwania w obsłudze klienta
3. Podstawowe kompetencje pracownika obsługi klienta
4. Autodiagnoza – mocne i słabe strony w obsłudze
5. Budowanie pozytywnego doświadczenia zakupowego – co wspiera, a co szkodzi relacji z klientem
6. Klasyczny proces sprzedaży w obsłudze klienta

Dzień II – Proces zakupowy i potrzeby klienta (12 godzin dydaktycznych)

1. Perspektywa klienta – jak klienci postrzegają zakup
2. Znaczenie pierwszego wrażenia – jak budować zaufanie
3. 6 potrzeb klienta – czego naprawdę szuka klient w kontakcie z firmą
4. Potrzeby psychologiczne klienta a oferta firmy
5. Momenty prawdy w obsłudze – identyfikacja i zarządzanie
6. Strategie reagowania na trudne sytuacje z klientem (atak, szantaż, litość itp.)
7. Elementy marketingu sensorycznego i znaczenie punktu obsługi

Warunki organizacyjne:

Grupa może liczyć maksymalnie 20 osób.

Szkolenie trwa 28 godzin edukacyjnych.

Przerwy nie wliczają się w czas prowadzonych zajęć.

Zajęcia będą odbywały się bez podziału na grupy. Przerwy nie są wliczone w czas trwania szkolenia.

Walidacja efektów uczenia się będzie realizowana w formie testu pisemnego przygotowanego przez osobę prowadzącą usługę rozwojową. Test składa się z pytań zamkniętych wraz z kluczem odpowiedzi, dlatego nie wymaga od osoby oceniającej specjalistycznych kwalifikacji w dziedzinie objętej szkoleniem. Oceny testów dokona pracownik Dostawcy Usługi zatrudniony na stanowisku menadżera, posiadający kompetencje organizacyjne, doświadczenie w zarządzaniu procesami oraz umiejętności w zakresie rzetelnej weryfikacji wyników.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 moduł 1	Nikodem Zegzda	18-09-2025	08:00	11:00	03:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 520,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 520,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Nikodem Zegzda

Certyfikowany trener (Wszechnica UJ) i coach (Grupa SET). Absolwent Politologii na WSB-NLU, studiuje zarządzanie zasobami ludzkimi na WSB-NLU. Założyciel firmy Zegzda Sp. z o.o., której misją jest inspirowanie do doskonałości ludzi i organizacje. Współtworzył i był pierwszym prezesem grupy BNI Sandecja, zrzeszającej przedsiębiorców MŚP. Tworzy autorskie programy rozwojowe. Jest prężnym przedstawicielem najlepszych praktyk rynkowych świata biznesu i nauki. Przeprowadził kilkaset warsztatów, szkoleń i seminariów, w których uczestniczyły tysiące osób. Pomaga również poprzez coaching, doradztwo i indywidualne konsultacje. Specjalizuje się w obszarach związanych ze sprzedażą, obsługą klienta, marketingiem, przemawianiem publicznym, produktywnością osobistą oraz liderstwem i zarządzaniem. Z jego usług korzystają właściciele, zarządy, managerowie i pracownicy dużych marek, ale przede wszystkim małych i średnich przedsiębiorstw. Jego projekty można śledzić na stronie www.lideruj.pl oraz w serwisach społecznościowych.

Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi obejmuje przeprowadzenie ponad 2 500 godzin zajęć, w tym:

- prowadzenie kursów dla osób dorosłych
- prowadzenie kursów z finansowanych z KFS
- prowadzenie kursów finansowanych z funduszy UE

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe z prezentacją oraz miejscem na notatki własne.

Informacje dodatkowe

Po szkoleniu każdy uczestnik otrzymuje certyfikat.

Szkolenie trwa 28 godzin edukacyjnych (45min)

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć.

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z VAT ze zgodnie z podstawą prawną: Stosownie do treści § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie zwolnień od podatku towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień zwolnione od podatku od towarów i usług są usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych, oraz świadczenie usług i dostawa towarów ściśle z tymi usługami związane.

Adres

ul. Stanisława Wyspiańskiego 28
33-300 Nowy Sącz
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Nikodem Zegzda

E-mail nikodemzegzda@gmail.com

Telefon (+48) 577 570 020