



ACTIV Justyna
Grabowska

★★★★★ 4,9 / 5

49 ocen

Szkolenie - Rozwój Kompetencji Miękkich w Profesjonalnej Obsłudze Klienta oraz Marketing i Sprzedaż w Social Media.

Numer usługi 2025/09/15/163876/3009192

📍 Elbląg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 03.10.2025 do 04.10.2025

3 500,00 PLN brutto

3 500,00 PLN netto

218,75 PLN brutto/h

218,75 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Szkolenie „**Rozwój Kompetencji Miękkich w Profesjonalnej Obsłudze Klienta oraz Marketing i Sprzedaż w Social Media**” jest przeznaczone dla osób pracujących w obszarze obsługi klienta, marketingu i sprzedaży, które chcą rozwijać swoje umiejętności komunikacyjne, budować trwałe relacje z klientami oraz skutecznie wykorzystywać media społecznościowe w działaniach promocyjnych i sprzedażowych. Skierowane jest do pracowników działów obsługi klienta i sprzedaży, handlowców, doradców, konsultantów, specjalistów ds. marketingu i promocji, a także właścicieli małych i średnich firm oraz freelancerów, którzy pragną zwiększyć efektywność pracy, podnieść jakość kontaktu z klientem i świadomie rozwijać swoją obecność w social media.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

02-10-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie kluczowych umiejętności komunikacyjnych i strategicznych w zakresie obsługi klienta oraz marketingu w mediach społecznościowych. Uczestnicy zdobędą praktyczną wiedzę o budowaniu trwałych relacji, zarządzaniu trudnymi sytuacjami i tworzeniu skutecznych strategii treści.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozróżnia podstawowe platformy społecznościowe i opisuje ich zastosowanie w marketingu i sprzedaży.	Poprawnie identyfikuje i opisuje funkcje głównych platform społecznościowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje elementy skutecznej strategii social media (cele, grupa docelowa, komunikat).	Wskazuje elementy skutecznej strategii i dopasowuje je do określonej grupy odbiorców.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik klasyfikuje rodzaje treści (posty, zdjęcia, wideo, treści interaktywne) i wyjaśnia ich rolę w budowaniu zaangażowania.	Rozróżnia typy treści i opisuje, jakie cele komunikacyjne realizują.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik identyfikuje narzędzia do prowadzenia kampanii reklamowych w social media i analizuje ich efektywność.	Wymienia narzędzia do prowadzenia kampanii i monitorowania ich wyników oraz wskazuje ich podstawowe zastosowania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik opisuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej, w tym aktywnego słuchania i jasnego przekazu.	Wskazuje elementy skutecznej komunikacji oraz zasady aktywnego słuchania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik wyjaśnia znaczenie empatii w obsłudze klienta i wskazuje jej zastosowania w praktyce.	Wyjaśnia, w jaki sposób empatia wpływa na jakość obsługi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozróżnia techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami w relacjach z klientami.	Rozpoznaje techniki rozwiązywania konfliktów i dopasowuje je do przykładowych sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje strategie budowania długotrwałych relacji i lojalności klientów.	Wymienia sposoby budowania relacji i lojalności klientów.	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

"Szkolenie - Rozwój Kompetencji Miękkich w Profesjonalnej Obsłudze Klienta oraz Marketing i Sprzedaż w Social Media" jest przeznaczone dla osób pracujących w obszarze obsługi klienta, marketingu i sprzedaży, które chcą rozwijać swoje umiejętności komunikacyjne, budować trwałe relacje z klientami oraz skutecznie wykorzystywać media społecznościowe w działaniach promocyjnych i sprzedażowych. Skierowane jest do pracowników działów obsługi klienta i sprzedaży, handlowców, doradców, konsultantów, specjalistów ds. marketingu i promocji, a także właścicieli małych i średnich firm oraz freelancerów, którzy pragną zwiększyć efektywność pracy, podnieść jakość kontaktu z klientem i świadomie rozwijać swoją obecność w social media.

Program:

Dzień 1:

Marketing i Sprzedaż w Social Media

Tworzenie Strategii Marketingowej w Mediach Społecznościowych

Generowanie Treści: Co działa w Social Media?

Sprzedaż bezpośrednia i Kampanie Reklamowe w Social Media

Analiza i Optymalizacja Działań w Social Media

Podsumowanie pierwszej części szkolenia i sesją pytań

Dzień 2:

Rozwój Kompetencji Miękkich w Obsłudze Klienta

Warsztat: Podstawy Komunikacji Interpersonalnej

Empatia i Zrozumienie Potrzeb Klienta

Zarządzanie Trudnymi Sytuacjami i Radzenie sobie z Konfliktami

Budowanie Długotrwałych Relacji z Klientami

1 godzina szkolenia = 60 minut, przerwy nie są wliczane w czas trwania szkolenia

Szkolenie obejmuje 10 godzin teorii, 4 godzin praktyki oraz 2 godziny walidacji.

Część teoretyczna

W ramach części teoretycznej uczestnicy poznają zasady i narzędzia niezbędne w pracy w obszarze obsługi klienta, marketingu i sprzedaży w mediach społecznościowych. Podczas pierwszego dnia szkolenia omówione zostaną podstawy tworzenia skutecznej strategii marketingowej w social media, charakterystyka najpopularniejszych platform, rodzaje treści angażujących odbiorców, a także narzędzia do prowadzenia kampanii reklamowych i analizy ich efektywności. Drugi dzień poświęcony jest rozwijaniu kompetencji miękkich – uczestnicy zapoznają się z zasadami skutecznej komunikacji interpersonalnej, technikami aktywnego słuchania, rolą empatii w budowaniu relacji, metodami zarządzania trudnymi sytuacjami oraz strategiami budowania lojalności klientów.

Część praktyczna

W części praktycznej uczestnicy będą rozwijać zdobyte umiejętności podczas warsztatów, ćwiczeń i symulacji. W pierwszym dniu przygotują własne treści dostosowane do różnych platform społecznościowych, opracują i przeanalizują przykładowe kampanie reklamowe z wykorzystaniem narzędzi Facebook Ads i Instagram Ads oraz przećwiczą analizę wyników działań marketingowych. W drugim dniu uczestnicy będą brali udział w ćwiczeniach komunikacyjnych, scenkach symulujących rozmowy z klientami, treningach empatii i aktywnego słuchania, a także w zadaniach związanych z rozwiązywaniem trudnych sytuacji i konfliktów w relacji z klientem.

Ćwiczenia prowadzone są głównie w parach, z rotacją ról, co pozwala uczestnikom na praktyczne stosowanie poznanych technik oraz obserwację działań innych. W przypadku pojedynczego uczestnika lub braku pary, trener dostosowuje ćwiczenia tak, aby uczestnik mógł wykonywać zadania samodzielnie lub w formie symulacji z trenerem, zapewniając pełną możliwość praktycznego działania i analizy zdobytych umiejętności.

Walidacja

Walidacja odbywa się w formie zdalnego testu teoretycznego składającego się z 25 pytań (20 zamkniętych i 5 otwartych). Test sprawdza wiedzę uczestników w zakresie marketingu i sprzedaży w social media, analizy efektywności działań promocyjnych, zasad komunikacji interpersonalnej, aktywnego słuchania, empatii oraz metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach obsługowych.

Celem walidacji jest potwierdzenie nabycia wiedzy niezbędnej do skutecznej obsługi klienta oraz prowadzenia działań sprzedażowo-marketingowych w mediach społecznościowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Powitanie i wprowadzenie	Aneta Kudlak	03-10-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 16 Marketing i Sprzedaż w Social Media	Aneta Kudlak	03-10-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 16 Przerwa kawowa	Aneta Kudlak	03-10-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 16 Generowanie Treści: Co działa w Social Media?	Aneta Kudlak	03-10-2025	11:15	12:45	01:30
5 z 16 Przerwa kawowa	Aneta Kudlak	03-10-2025	12:45	13:00	00:15
6 z 16 Sprzedaż bezpośrednia i Kampanie Reklamowe w Social Media	Aneta Kudlak	03-10-2025	13:00	15:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 16 Analiza i Optymalizacja Działań w Social Media	Aneta Kudlak	03-10-2025	15:00	17:00	02:00
8 z 16 Podsumowanie pierwszej części szkolenia i sesja pytań	Aneta Kudlak	03-10-2025	17:00	17:30	00:30
9 z 16 Powitanie i wprowadzenie	Justyna Grabowska	04-10-2025	09:00	09:30	00:30
10 z 16 Podstawy Komunikacji Interpersonalnej	Justyna Grabowska	04-10-2025	09:30	11:00	01:30
11 z 16 Przerwa kawowa	Justyna Grabowska	04-10-2025	11:00	11:15	00:15
12 z 16 Empatia i Zrozumienie Potrzeb Klienta	Justyna Grabowska	04-10-2025	11:15	12:45	01:30
13 z 16 Przerwa kawowa	Justyna Grabowska	04-10-2025	12:45	13:30	00:45
14 z 16 Zarządzanie Trudnymi Sytuacjami i Radzenie sobie z Konfliktami	Justyna Grabowska	04-10-2025	13:30	14:30	01:00
15 z 16 Budowanie Długotrwałych Relacji z Klientami	Justyna Grabowska	04-10-2025	14:30	15:30	01:00
16 z 16 Walidacja	-	04-10-2025	15:30	17:30	02:00

Cennik

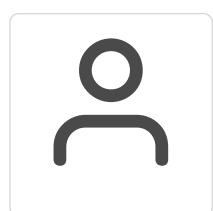
Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	218,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	218,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Justyna Grabowska

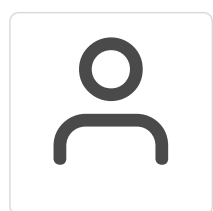
Trener z 18-letnim doświadczeniem zawodowym. Praktyczne doświadczenie w pracy zespołowej. Posiada uprawnienia konsultanta MAXIDISC (kurs ukończony w 2020r), ukończyła studia podyplomowe na kierunku Zarządzanie zasobami ludzkimi (2023-2024r) oraz Trening Umiejętności Społecznych (2023-2024r), certyfikowany trener komunikacji interpersonalnej VCC (2024r). Doświadczenie dotyczące weryfikacji wiedzy i umiejętności w obszarze kompetencji menedżerskich na przełomie ostatnich 5 lat. Posiada bogate doświadczenie w branży zarządzania zasobami ludzkimi oraz team building. Wieloletnie doświadczenie w pracy nad różnorodnymi projektami, w których opracowywała strategie komunikacyjne MŚP. Posiada ukończony kurs walidatora MYPS. W ostatnich 5 latach przeprowadziła walidacje 20 szkoleń z zakresu budowania kompetencji menedżerskich. Udokumentowane doświadczenie w zakresie stosowania metodyki Walidacji MYPS. Walidator i egzaminator szkoleń na terenie całej Polski.



2 z 3

Aneta Kudlak

Trener z 18-letnim doświadczeniem zawodowym w zakresie marketingu internetowego i social media, w tym praktyczne doświadczenie w tworzeniu i wdrażaniu strategii marketingowych dla MŚP. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów zarówno stacjonarnych, jak i online, w tym z zakresu tworzenia i prowadzenia kampanii w social media, generowania treści oraz analizy i optymalizacji działań marketingowych. W ostatnich pięciu latach przeprowadziła ponad 100 szkoleń i warsztatów w obszarze marketingu internetowego i social media. Pracuje zarówno z początkującymi przedsiębiorcami, jak i z zespołami marketingowymi czy nauczycielami, którzy chcą wprowadzać nowoczesne rozwiązania do edukacji. Dzięki połączeniu praktycznego doświadczenia zawodowego z doświadczeniem trenerskim, prowadzone szkolenia są oparte na realnych przykładach, ćwiczeniach praktycznych i case study, co umożliwia uczestnikom natychmiastowe wdrożenie zdobytej wiedzy w praktyce.



3 z 3

EWELINA POPOWSKA

Trener z wieloletnim doświadczeniem zawodowym. Specjalista w zakresie budowania relacji biznesowych. Posiada doświadczenie w planowaniu i realizacji strategii marketingowych, zarządzaniu projektami, team building. Specjalista w zakresie HR, sprzedaży i obsługi klienta. W pracy skupia się na budowaniu trwałych relacji z klientami i partnerami biznesowymi, co jest kluczowe w prowadzeniu efektywnej komunikacji międzyludzkiej. W ciągu ostatnich 5 lat

przeprowadziła 200 godzin szkoleń z zakresu zarządzania kapitałem ludzkim, w tym team building i budowania relacji menedżerskich z ponad 180 godzin szkolenia i walidacji ponad 25 szkoleń w tym zakresie

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały drukowane, prezentacja

Informacje dodatkowe

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu. Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług. Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych.

Adres

Elbląg 19

82-300 Elbląg

woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Justyna Grabowska

E-mail activmj@gmail.com

Telefon (+48) 604 946 652