



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI
"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA

★★★★☆ 4,5 / 5

576 ocen

KLIENT DZWONI Z REKLAMACJĄ! – POLIGON ĆWICZENIOWY TRUDNYCH PRZYPADKÓW. NAJWYŻSZE STANDARDY TELEFONICZNEJ OBSŁUGI SKARG I REKLAMACJI - szkolenie

Numer usługi 2025/10/12/7829/3073063

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 07:00 h
- 📅 21.05.2026 do 21.05.2026

1 094,70 PLN brutto
890,00 PLN netto
156,39 PLN brutto/h
127,14 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

SZKOLENIE ADRESUJEMY DO:

- Pracowników Działów Reklamacji, Serwisu
- Pracowników Działów Obsługi Klienta, Help Desk, Contact Center
- Pracowników Działów Handlowych, do których przekazywane są informacje o problemach Klientów
- Pracowników Działów Kontroli Jakości
- Pracowników Działów Produkcji, Technologów, odpowiedzialnych za końcową jakość produktów
- oraz wszystkich osób zajmujących się problematyką reklamacji w przedsiębiorstwie

Minimalna liczba uczestników

10

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

20-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

7

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

Usługa "Klient dzwoni z reklamacją! – poligon ćwiczeniowy trudnych przypadków. Najwyższe standardy telefonicznej obsługi skarg i reklamacji" przygotowuje do samodzielnego przeprowadzania rozmów telefonicznych z klientem reklamacyjnym

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje kompetencje miękkie oraz techniczne, niezbędne do profesjonalnego rozwiązania problemu	omawia jak komunikować się by zrozumieć istotę problemu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	omawia jak oddzielić fakty od emocji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik omawia zasady przeprowadzania rozmów telefonicznych z klientem reklamacyjnym	omawia jak panować nad własnymi emocjami oraz umiejętnie wpływać na zachowanie zdenerwowanego klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	omawia sposoby prowadzenia trudnych rozmów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wymienia techniki językowe stosowane przy odmowie uznania reklamacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	definiuje jak budować pozytywną relację z klientem mimo zaistniałej sytuacji kryzysowej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	budowanie profesjonalizmu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik omawia korzyści efektywnej komunikacji w rozmach reklamacyjnych przez telefon	redukcja stresu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	efektywne rozwiązywanie problemów i przyjmowanie reklamacji zgodnie ze standardami firmy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	utrzymanie lojalności klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Usługa skierowana do pracowników działów reklamacji i obsługi klienta, pracowników działów handlowych.

Usługa online w czasie rzeczywistym, realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej, bez podziału na grupy.

Uczestnik powinien posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu, wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Szkolenie trwa 7 godzin w tym: zajęcia teoretyczne 4 godziny, zajęcia praktyczne 3 godziny (ćwiczenia)

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi ale są uwzględnione w "Harmonogramie usługi" : 3x15 minut.

Przerwy i walidacja są integralną częścią usługi rozwojowej.

WALIDACJA - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie przeprowadzony na zakończenie szkolenia

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsługa-klienta-reklamacje/telefoniczna-obsługa-klienta?date=84140>

1. Klient dzwoni z reklamacją – poligon trudnych rozmów

Zanim odbierzesz telefon – co dzieje się w Twojej głowie?

Obsługa reklamacji przez telefon zaczyna się dużo wcześniej niż pierwsze zdanie.

Zaczyna się w Twojej głowie.

- Dlaczego jedni konsultanci „gaszą pożary”, a inni dolewają oliwy do ognia?
- Co robi z nami agresja klienta?
- Jak nie brać ataku personalnie?
- Jak wejść w rozmowę z właściwym nastawieniem, nawet po trzech trudnych telefonach z rzędu?

Ćwiczmy szybkie „resetowanie” emocji przed kolejną rozmową.

2. Pierwsze 20 sekund rozmowy reklamacyjnej – tu wygrywasz albo przegrywasz

W telefonicznej obsłudze skarg pierwsze wrażenie słyhać.

- Jak zacząć rozmowę, żeby nie podnieść temperatury?
- Dlaczego klient „słyszy” Twoje nastawienie?
- Jak brzmieć spokojnie i profesjonalnie, nawet gdy klient zaczyna od pretensji?
- Najczęstsze błędy w otwarciu rozmowy reklamacyjnej.

3. Klient krzyczy. Przerywa. Atakuje. Co robisz?

- Jak reagować na agresywnego klienta przez telefon?
- Co powiedzieć, gdy klient przekracza granice?
- Czy można zakończyć rozmowę z klientem, który obraża konsultanta?
- Jak odzyskać kontrolę nad rozmową bez walki o dominację?

Gotowe komunikaty do zastosowania od razu.

4. Słowa, które uspokajają. Słowa, które prowokują.

- Jak mówić o ograniczeniach bez wywoływania buntu?
- Jak zamienić „nie da się” na komunikat budujący współpracę?
- Jak nie wpaść w pułapkę „postaram się” i „spróbuję”?
- Jak prowadzić rozmowę pytaniami, zamiast tłumaczyć się bez końca?

5. Od problemu do rozwiązania – struktura rozmowy, która daje poczucie kontroli

- Jak zebrać informacje bez przesłuchiwania klienta?
- Jak oddzielić emocje od faktów?
- Jak zbierać informacje bez przesłuchiwania klienta?
- Jak przejść z chaosu do konkretów?
- Jak zamknąć rozmowę, żeby klient czuł, że został potraktowany poważnie?

6. Najtrudniejszy moment w obsłudze reklamacji: odmowa uznania reklamacji

Jak przekazać odmowę uznania reklamacji bez obwiniania klienta? – konkretne techniki językowe

- tryb bezosobowy – zdejmowanie personalnego ciężaru decyzji
- generalizacja z wykorzystaniem społecznego dowodu słuszności
- rozmywanie odpowiedzialności (przeniesienie ciężaru z osoby na proces, odwołanie do regulaminu, producenta, przepisów)
- technika „kanapki” w odmowie uznania reklamacji
- kluczowe zasady perswazji w rozmowie telefonicznej z trudnym klientem

Jak uzasadnić decyzję w sposób spokojny i rzeczowy?

Jak mówić „nie”, nie niszcząc relacji?

Jak zmniejszyć ryzyko eskalacji po decyzji negatywnej?

Ćwiczmy komunikaty, które chronią relację i reputację firmy.

7. Asertywność w rozmowie z roszczeniowym klientem

- Jak stawiać granice, gdy klient przekracza normy?
- Jak reagować na manipulację i presję?
- Technika „zdarłej płyty” w praktyce.
- Jak nie dać się wciągnąć w emocjonalną grę?

8. Poligon trudnych przypadków – trening rozmów reklamacyjnych

- Symulacje rozmów z wymagającymi klientami
- Analiza zachowań i języka
- Informacja zwrotna od trenera
- Praca z arkuszem oceny jakości rozmowy

Uczestnicy wychodzą z gotowymi schematami działania.

9. Złote zasady telefonicznej obsługi reklamacji

- Co zawsze działa w rozmowie z klientem?
- Czego absolutnie unikać?
- Jak budować lojalność klienta nawet w sytuacji skargi?
- Jak sprawić, by trudny klient wrócił – mimo problemu?

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część I- wykład+ćwiczenia-Poligon trudnych rozmów- Pierwsze 20 sekund rozmowy reklamacyjnej- Słowa, które uspokajają. Słowa, które prowokują	Andrzej Butra	21-05-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 8 Klient dzwoni z reklamacją- przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Andrzej Butra	21-05-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część II- wykład+ćwiczenia- a-Od problemu do rozwiązania – struktura rozmowy, która daje poczucie kontroli- Najtrudniejszy moment w obsłudze reklamacji: odmowa uznania reklamacji	Andrzej Butra	21-05-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 8 Klient dzwoni z reklamacją- przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Andrzej Butra	21-05-2026	12:15	12:30	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część III-wykład+ćwiczenia-Asertywność w rozmowie z roszczeniowym klientem-Poligon trudnych przypadków – trening rozmów reklamacyjnych	Andrzej Butra	21-05-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Andrzej Butra	21-05-2026	14:00	14:15	00:15
7 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-część IV-wykład-Złote zasady telefonicznej obsługi reklamacji	Andrzej Butra	21-05-2026	14:15	14:45	00:30
8 z 8 Klient dzwoni z reklamacją-WALIDACJA-test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Andrzej Butra	21-05-2026	14:45	15:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 094,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	890,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

156,39 PLN

Koszt osobogodziny netto

127,14 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Andrzej Butra

Trener biznesu | Konsultant | Coach | Mentor z ponad 20-letnim doświadczeniem w pracy z menedżerami, zespołami sprzedażowymi i obsługi klienta. Doświadczony trener biznesu i konsultant, który łączy wieloletnią praktykę pracy w obszarze obsługi Klienta i sprzedaży z prowadzeniem szkoleń opartych na realnych sytuacjach biznesowych. Od ponad 16 lat prowadzi szkolenia i warsztaty dla firm z różnych branż. Pracował zarówno po stronie organizacji odpowiedzialnych za kontakt z Klientem, jak i jako trener wspierający firmy w budowaniu standardów komunikacji, reagowaniu na reklamacje oraz prowadzeniu trudnych rozmów i korespondencji. Specjalizuje się w szkoleniach, które przekładają się bezpośrednio na codzienną pracę uczestników – szczególnie w obszarach reklamacji, sytuacji konfliktowych, psychologii zachowań konsumenckich, komunikacji pisemnej i ochrony reputacji firmy. Odpowiadał za rozwój rynków w Europie Środkowej i Wschodniej, gdzie łączył cele sprzedażowe z budowaniem wysokich standardów komunikacji i relacji z Klientami. W swojej pracy był odpowiedzialny nie tylko za realizację strategii sprzedażowych, ale również za projektowanie i rozwój kompetencji zespołów, w tym standardów obsługi Klienta, sposobu reagowania na reklamacje oraz prowadzenia trudnych rozmów i korespondencji. Posiada doświadczenie zdobyte co najmniej 5 lat przed opublikowaniem karty w Bazie Usług Rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały - Pliki dokumentów przygotowanych w formacie PDF

Informacje dodatkowe

Godziny zajęć w harmonogramie podawane są jako godziny zegarowe. **Liczba godzin w programie podawana jest w godzinach dydaktycznych.**

Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Zwolnienie z podatku VAT zgodnie z § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień/ Dz. U. z 2013r. poz. 1722 z późn. zm.

Zwolnienie dotyczy tylko w przypadku dofinansowania w min. 70%

W przypadku braku dofinansowania lub dofinansowania poniżej 70%, do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT

Uczestnik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, na utrwalanie jego wizerunku w trakcie realizacji usługi w postaci robienia screenów, aby udokumentować jego udział w usłudze - warunek konieczny do rozliczenia usługi

Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Logowanie przez kliknięcie w link, który uczestnik otrzymuje drogą mailową, przed rozpoczęciem usługi (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

Wymagania techniczne: komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek., kamera, mikrofon-wbudowane lub wejście USB, słuchawki (opcjonalnie)

Wymagania sprzętowe - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689