



## Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji - 2 dniowe warsztaty szkoleniowe.

Numer usługi 2026/01/08/8282/3245660

1 955,70 PLN brutto  
1 590,00 PLN netto  
122,23 PLN brutto/h  
99,38 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,5 / 5

🕒 16 h

2 922 oceny

📅 15.10.2026 do 16.10.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Organizacja

### Grupa docelowa usługi

- Pracowników sektora publicznego (urzędów, instytucji państwowych, samorządów).
- Pracowników sektora prywatnego (firm, przedsiębiorstw, korporacji).
- Menedżerów i liderów zespołów odpowiedzialnych za budowanie współpracy w organizacji.
- Specjalistów działów obsługi klienta, HR, administracji i innych funkcji wspierających.
- Osób, które chcą poprawić swoje umiejętności interpersonalne i zwiększyć efektywność pracy w zespołach.

### Minimalna liczba uczestników

5

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

14-10-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

1. Podniesienie umiejętności w zakresie obsługi klienta wewnętrznego:  
Zrozumienie roli klienta wewnętrznego w organizacji.  
Rozwinięcie umiejętności identyfikacji i spełniania oczekiwań klienta wewnętrznego.
2. Poprawa współpracy między działami i zespołami:  
Budowanie kultury współpracy i wzajemnego wsparcia.  
Zarządzanie relacjami i skuteczna komunikacja w organizacji.
3. Rozwój kompetencji interpersonalnych:  
Efektywne radzenie sobie z konfliktami.  
Motywowanie współpracowników i wzmacnianie ich z

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-	-	Wywiad swobodny

# 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

## Dzień 1: Obsługa klienta wewnętrznego

### 1. Wprowadzenie do obsługi klienta wewnętrznego:

- Definicja klienta wewnętrznego i jego rola w organizacji.
- Korzyści z efektywnej obsługi klienta wewnętrznego dla całej organizacji.
- Analiza typowych problemów w relacjach między działami.

### 2. Komunikacja z klientem wewnętrznym:

- Zasady skutecznej komunikacji wewnętrznej.

- Rozpoznawanie i spełnianie oczekiwań klienta wewnętrznego.
- Rola empatii i aktywnego słuchania w budowaniu relacji.

### 3. Budowanie zaufania i zaangażowania:

- Techniki wzmacniania zaufania między współpracownikami.
- Znaczenie transparentności i uczciwości w relacjach wewnętrznych.
- Motywowanie zespołów do współpracy.

### 4. Case studies i warsztaty praktyczne:

- Analiza przykładów efektywnej obsługi klienta wewnętrznego.
- Ćwiczenia w zakresie komunikacji, rozwiązywania problemów i budowania relacji.

## Dzień 2: Budowanie współpracy w organizacji

### 1. Wprowadzenie do współpracy organizacyjnej:

- Znaczenie synergii w zespołach.
- Współpraca międzydziałowa jako klucz do sukcesu organizacji.

### 2. Techniki efektywnej współpracy:

- Zarządzanie relacjami w zespole i między działami.
- Wspólne rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji.
- Narzędzia wspierające współpracę w organizacji.

### 3. Radzenie sobie z konfliktami:

- Typowe źródła konfliktów w organizacjach.
- Metody konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.
- Transformowanie konfliktu w okazję do wzmocnienia współpracy.

### 4. Budowanie kultury współpracy:

- Tworzenie procesów sprzyjających współpracy.
- Rola liderów i menedżerów w promowaniu współpracy.
- Przykłady dobrych praktyk z różnych sektorów.

### 5. Warsztaty praktyczne i plan działania:

- Ćwiczenia zespołowe wspierające współpracę.
- Opracowanie indywidualnych i zespołowych planów działania.
- Podsumowanie i sesja pytań i odpowiedzi.

Szkolenie koncentruje się na praktycznych aspektach i zakłada aktywny udział uczestników poprzez ćwiczenia, warsztaty i case studies.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2. Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji	Trener Semper	15-10-2026	10:00	18:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 Obsługa klienta wewnętrznego i budowanie współpracy w organizacji	Trener Semper	16-10-2026	09:00	17:00	08:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	122,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,38 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Trener Semper**

Ekspert Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

### Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

## Informacje dodatkowe

### Materiały dydaktyczne:

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

-autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,

-materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych

-materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]

-dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia

-konsultacje poszkoleniowe

-każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Adres

al. 3 Maja 2/A

30-001 Kraków

woj. małopolskie

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060