



## Obsługa klienta z elementami zielonych kompetencji – szkolenie

Numer usługi 2026/04/02/203241/3462088

1 000,00 PLN brutto  
 1 000,00 PLN netto  
 83,33 PLN brutto/h  
 83,33 PLN netto/h  
 154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Studia wiedzy  
 Bozhena Kuzminska

★★★★☆ 4,3 / 5

3 oceny

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 12:00 h

📅 11.06.2026 do 23.06.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Organizacja

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych zainteresowanych zdobyciem kompetencji z zakresu profesjonalnej obsługi klienta oraz rozwijaniem umiejętności komunikacyjnych z uwzględnieniem zasad zielonych kompetencji w środowisku pracy.

Grupę docelową stanowią w szczególności:

- osoby planujące rozpoczęcie pracy w obszarze obsługi klienta, sprzedaży lub administracji biurowej,
- osoby chcące zmienić ścieżkę zawodową i podjąć pracę w zawodach związanych z obsługą klienta,
- osoby pracujące w obszarze obsługi klienta, które chcą uporządkować i rozwinąć swoje kompetencje zawodowe,
- osoby zainteresowane rozwijaniem kompetencji komunikacyjnych i interpersonalnych w pracy z klientem,
- osoby chcące wdrażać zasady zrównoważonego rozwoju i ekologiczne rozwiązania w codziennej pracy zawodowej.

Szkolenie nie wymaga wcześniejszego doświadczenia zawodowego w obszarze obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

10-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

12

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego stosowania zasad profesjonalnej obsługi klienta oraz zielonych kompetencji w środowisku pracy, w tym w zakresie komunikacji z klientem, identyfikowania jego potrzeb, rozwiązywania sytuacji problemowych oraz organizacji procesu obsługi z uwzględnieniem zasad zielonych kompetencji i zrównoważonego rozwoju.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestniczka/uczestnik stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta w sytuacjach zawodowych.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: - stosuje odpowiednie formy komunikacji z klientem, - identyfikuje potrzeby klienta, - dostosowuje sposób komunikacji do sytuacji, - zachowuje standardy obsługi klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad ustrukturyzowany
Uczestniczka/uczestnik stosuje zasady zielonych kompetencji w obsłudze klienta.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: - wskazuje działania ograniczające zużycie zasobów, - stosuje rozwiązania cyfrowe w komunikacji z klientem, - proponuje ekologiczne usprawnienia w procesie obsługi, - uwzględnia aspekty środowiskowe w pracy zawodowej.	Test teoretyczny
		Wywiad ustrukturyzowany
Uczestniczka/uczestnik rozwiązuje sytuacje trudne w obsłudze klienta.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: - reaguje adekwatnie na trudne zachowania klienta, - stosuje techniki komunikacyjne (parafraza, pytania), - proponuje rozwiązania problemów klienta, - zachowuje profesjonalizm w komunikacji.	Test teoretyczny
		Wywiad ustrukturyzowany

# Kwalifikacje

## Kwalifikacje niewłączone do ZSK

## Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy dokument jest wydany przez podmiot systemu oświaty lub szkolnictwa wyższego na podstawie odrębnych przepisów?

TAK

ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (Dz.U. z 2024 r. poz. 737, z późn. zm.)

## Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

Niepubliczne Centrum Kształcenia Zawodowego WECHSLER

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Niepubliczne Centrum Kształcenia Zawodowego WECHSLER

# Program

**Moduł 1. Podstawy profesjonalnej obsługi klienta (3 godz., w tym: 2 godz. teoretyczne i 1 godz. praktyczna)**

- Rola obsługi klienta w organizacji z uwzględnieniem odpowiedzialności społecznej i środowiskowej
- Standardy obsługi klienta a zrównoważony rozwój
- Potrzeby i oczekiwania klientów (w tym klientów świadomych ekologicznie)
- Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście odpowiedzialnej komunikacji

### Ćwiczenia praktyczne:

- Analiza zachowań proklienckich i proekologicznych w obsłudze klienta
- Mini-case study z uwzględnieniem aspektów ekologicznych

**Moduł 2. Komunikacja i radzenie sobie z trudnym klientem w sposób odpowiedzialny (3 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 2 godz. praktyczne)**

- Techniki aktywnego słuchania w komunikacji z klientem
- Zadawanie pytań i parafraza w sposób wspierający relację i zaufanie
- Obsługa reklamacji i trudnych sytuacji z uwzględnieniem zasad etycznych
- Budowanie relacji z klientem w oparciu o transparentność i odpowiedzialność

### Ćwiczenia praktyczne:

- Symulacje rozmów z klientem (w tym sytuacje konfliktowe związane z produktami/usługami ekologicznymi)
- Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w sposób odpowiedzialny społecznie

**Moduł 3. Zielone kompetencje w obsłudze klienta (3 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 2 godz. praktyczne)**

- Podstawy zrównoważonego rozwoju w środowisku pracy
- Ekologiczne praktyki w obsłudze klienta (ograniczanie zużycia papieru, energii, zasobów)
- Cyfryzacja komunikacji jako element redukcji śladu środowiskowego
- Odpowiedzialna komunikacja z klientem (unikanie greenwashingu)

### Ćwiczenia praktyczne:

- Analiza działań proekologicznych w organizacjach,
- Projektowanie ekologicznego procesu obsługi klienta,
- Identyfikacja obszarów do optymalizacji środowiskowej.

## Moduł 4. Efektywna i zrównoważona obsługa klienta w praktyce (2 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 1 godz. praktyczna)

- Organizacja pracy w obsłudze klienta z uwzględnieniem efektywności i aspektów środowiskowych
- Standardy jakości obsługi klienta a odpowiedzialność ekologiczna
- Wykorzystanie narzędzi cyfrowych w celu ograniczenia zużycia zasobów
- Podsumowanie i utrwalenie wiedzy

### Ćwiczenia praktyczne:

- Case study: analiza procesu obsługi klienta pod kątem efektywności i wpływu środowiskowego,
- Symulacja procesu obsługi klienta z uwzględnieniem zielonych kompetencji,
- Opracowanie propozycji usprawnień proekologicznych.

## Walidacja - Egzamin (1h)

### Uwagi końcowe:

**Usługa prowadzi do uzyskania kwalifikacji rynkowej** w zakresie profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem zielonych kompetencji, niewłączonej do Zintegrowany System Kwalifikacji.

**Walidacja efektów** przeprowadzona w ostatni dzień szkolenia, w godzinach 19:00-20:00.

**Forma zajęć:** mieszana – wykłady teoretyczne + zajęcia praktyczne

**Nabycie certyfikatu potwierdza nabycie kwalifikacji.**

Warunkiem uzyskania certyfikatu jest:

- uzyskanie minimum 51% poprawnych odpowiedzi z testu
- pozytywna ocena zadania praktycznego (obserwacji)
- pozytywna ocena w wywiadzie ustrukturyzowanym.

### Certyfikat zawiera:

- dane uczestnika
- nazwę usługi
- datę realizacji
- zakres szkolenia
- efekty uczenia się
- informację o pozytywnym wyniku walidacji
- podpis osoby uprawnionej
- numer certyfikatu

**Szkolenie trwa 12 godzin zegarowych.**

**Przerwy:** 15 minut co 1 godz. 45 min zajęć, wliczone w czas kursu.

**Materiały dydaktyczne:** przygotowane przez prowadzącego – drukowane i multimedialne (np. prezentacje, ćwiczenia, nagrania).

**Warunkiem przystąpienia do walidacji jest udział w minimum 80% zajęć.**

### Sposób organizacji walidacji

Walidacja przeprowadzana jest przez wyznaczoną osobę niezależną od trenera prowadzącego szkolenie, co zapewnia rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

Walidacja odbywa się w ostatnim dniu szkolenia w formie testu teoretycznego, wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Walidacja przeprowadzana jest przez podmiot zewnętrzny w stosunku do Dostawcy Usług, co zapewnia pełną rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

**Wyniki walidacji przekazywane są uczestnikom w terminie do 5 dni roboczych od dnia przeprowadzenia walidacji.**

Okres oczekiwania na wynik walidacji jest wliczony do czasu trwania usługi, a usługa uznaje się za zakończoną w dniu przekazania uczestnikom wyników walidacji.

Szkolenie realizowane jest w formule **zdalnej w czasie rzeczywistym**

**Okres ważności linku:** Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi. Link do szkolenia będzie przekazany do uczestników 7 dni przed szkoleniem oraz uzupełniony w karcie usługi.

**Szkolenie będzie odbywać się na platformie MS TEAMS lub GOOGLE MEET**

Uczestnicy zdobywają informacje poprzez wykłady i prezentacje, a następnie wykorzystują je w praktyce podczas warsztatów i ćwiczeń w ramach każdego modułu szkolenia, gdzie ten zapis został zastosowany.

**Metodyka:**

- warsztaty praktyczne,
- ćwiczenia indywidualne i zespołowe,
- analiza przypadków (case study).

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 12

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 12</b> Moduł 1. Podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Bozhena Kuzminska	11-06-2026	17:00	18:45	01:45
<b>2 z 12</b> Przerwa	Bozhena Kuzminska	11-06-2026	18:45	19:00	00:15
<b>3 z 12</b> Moduł 1. Podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Bozhena Kuzminska	11-06-2026	19:00	20:00	01:00
<b>4 z 12</b> Moduł 2. Komunikacja i radzenie sobie z trudnym klientem w sposób odpowiedzialny	Bozhena Kuzminska	12-06-2026	17:00	18:45	01:45
<b>5 z 12</b> Przerwa	Bozhena Kuzminska	12-06-2026	18:45	19:00	00:15
<b>6 z 12</b> Moduł 2. Komunikacja i radzenie sobie z trudnym klientem w sposób odpowiedzialny	Bozhena Kuzminska	12-06-2026	19:00	20:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 12 Moduł 3. Zielone kompetencje w obsłudze klienta	Bozhena Kuzminska	15-06-2026	17:00	18:45	01:45
8 z 12 Przerwa	Bozhena Kuzminska	15-06-2026	18:45	19:00	00:15
9 z 12 Moduł 3. Zielone kompetencje w obsłudze klienta	Bozhena Kuzminska	15-06-2026	19:00	20:00	01:00
10 z 12 Moduł 4. Efektywna i zrównoważona obsługa klienta w praktyce	Bozhena Kuzminska	16-06-2026	17:00	18:45	01:45
11 z 12 Przerwa	Bozhena Kuzminska	16-06-2026	18:45	19:00	00:15
12 z 12 Walidacja - Egzamin	-	16-06-2026	19:00	20:00	01:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	1 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 000,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	83,33 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	83,33 PLN
<b>W tym koszt walidacji brutto</b>	100,00 PLN
<b>W tym koszt walidacji netto</b>	100,00 PLN

W tym koszt certyfikowania brutto

300,00 PLN

W tym koszt certyfikowania netto

300,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Bozhena Kuzminska

Bozhena Kuzminska posiada ponad 10 lat doświadczenia w marketingu, sprzedaży oraz prowadzeniu szkoleń praktycznych dla dorosłych. Specjalizuje się w profesjonalnej obsłudze klienta, budowaniu relacji oraz rozwijaniu kompetencji komunikacyjnych z uwzględnieniem nowoczesnych narzędzi cyfrowych i zasad zrównoważonego rozwoju.

Prowadziła ponad 800 godzin szkoleń oraz 120 godzin indywidualnych konsultacji rozwojowych i doradztwa edukacyjnego, podczas których uczestnicy zdobywali praktyczne umiejętności w zakresie komunikacji z klientem, obsługi procesów sprzedażowych, organizacji pracy oraz wdrażania rozwiązań zwiększających efektywność i jakość obsługi.

W swojej pracy kładzie szczególny nacisk na łączenie kompetencji zawodowych z odpowiedzialnością społeczną i środowiskową. W ramach prowadzonych szkoleń rozwija u uczestników umiejętność stosowania zasad zielonych kompetencji w codziennej pracy, takich jak ograniczanie zużycia zasobów, wykorzystywanie narzędzi cyfrowych oraz świadoma i odpowiedzialna komunikacja z klientem (w tym unikanie greenwashingu).

Zajęcia prowadzone są w sposób praktyczny, z wykorzystaniem case study, symulacji sytuacji zawodowych oraz ćwiczeń opartych na realnych scenariuszach pracy z klientem. Dzięki temu uczestnicy kursu „Obsługa klienta z elementami zielonych kompetencji” zdobywają konkretne umiejętności możliwe do bezpośredniego zastosowania w środowisku pracy.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera, prezentacja, skrypty szkoleniowe.

### Informacje dodatkowe

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 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

## Warunki techniczne

**Windows:** Windows 10 kompilacja 14393

**Android:** Android OS 5.0

**Funkcje sieci Web.** Najnowsza wersja przeglądarki Safari, Internet Explorer 11, Chrome, Edge lub Firefox

**Komputer Mac:** MacOS 10.13

**Połączenie internetowe:** wymagane jest połączenie internetowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G, 4G, LTE) o następujących parametrach:

- dla transmisji wideo w jakości HD 720p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 1.5Mbps/1.5Mbps (wysyłanie/odbieranie).

- dla transmisji wideo w jakości FullHD 1080p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 3Mbps/3Mbps (wysyłanie/odbieranie).

**Okres ważności linku:** Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi. Link do szkolenia będzie przekazany do uczestników 7 dni przed szkoleniem oraz uzupełniony w karcie usługi.

Szkolenie będzie odbywać się na platformie MS TEAMS lub GOOGLE MEET

## Kontakt



**BOZHENA KUZMINSKA**

**E-mail** bozhenpk@gmail.com

**Telefon** (+48) 780 516 127