



Akademia Profesjonalnej Obsługi Klienta I – komunikacja, relacje i trudne sytuacje

Numer usługi 2026/05/15/11767/3563071

10 000,00 PLN brutto

10 000,00 PLN netto

208,33 PLN brutto/h

208,33 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Blue House s.c.
Sławomir
Krakowski, Strefa
Pozytywna Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

4 oceny

- 📍 Sopot
- 🏢 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 48:00 h
- 📅 14.09.2026 do 14.12.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników działów obsługi klienta, działów sprzedaży, doradców klienta, konsultantów, pracowników recepcji, infolinii, punktów obsługi oraz innych osób mających bezpośredni kontakt z klientami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Program przeznaczony jest dla organizacji obsługujących klientów indywidualnych B2C oraz instytucjonalnych B2B, które chcą podnieść jakość obsługi, zwiększyć satysfakcję klientów oraz poprawić skuteczność reagowania w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	12
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym jest nabycie i rozwinięcie przez uczestników praktycznych kompetencji z zakresu profesjonalnej obsługi klienta, skutecznej komunikacji oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności dotyczące budowania pozytywnego wizerunku firmy, rozpoznawania potrzeb klienta, udzielania informacji, przyjmowania obiekcji, obsługi reklamacji oraz budowania długofalowych relacji opartych na zaufaniu. Szkolenie pozwoli zwiększyć jakość obsługi

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi skutecznie prowadzić proces sprzedaży	rozpoznaje potrzeby klienta, prowadzi rozmowy handlowe, stosuje techniki sprzedażowe oraz buduje relacje biznesowe wspierające realizację celów sprzedażowych organizacji.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi pozyskiwać klientów i prowadzić działania prospectingowe	przygotowuje działania prospectingowe, wykorzystuje różne kanały pozyskiwania klientów oraz inicjuje kontakt handlowy wspierający rozwój sprzedaży	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi prowadzić negocjacje handlowe	przygotowuje cele negocjacyjne, dobiera techniki negocjacyjne do sytuacji biznesowej oraz prowadzi negocjacje zmierzające do osiągnięcia porozumienia i finalizacji sprzedaży	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi budować profesjonalne relacje z klientami	stosuje skuteczną komunikację, reaguje na obiekcje klientów oraz wykorzystuje techniki obsługi klienta wspierające budowanie długofalowej współpracy i zwiększenie satysfakcji klienta	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi wykorzystywać techniki sprzedażowe i komunikacyjne w realizacji celów biznesowych	stosuje język korzyści, argumentację sprzedażową oraz techniki finalizacji sprzedaży wspierające zwiększenie efektywności działań handlowych przedsiębiorstwa	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem biznesowym szkolenia jest podniesienie jakości obsługi klienta poprzez rozwój kompetencji pracowników w zakresie profesjonalnej komunikacji, budowania relacji, reagowania na trudne sytuacje oraz skutecznej obsługi reklamacji. Szkolenie ma przyczynić się do wzrostu satysfakcji klientów, ograniczenia ryzyka utraty klientów, poprawy wizerunku firmy oraz zwiększenia szans sprzedażowych wynikających z lepszej jakości kontaktu z klientem.

Efekt usługi

Efekt usługi w kontekście celu biznesowego

Uczestnik po ukończeniu szkolenia skutecznie prowadzi proces sprzedaży, pozyskuje klientów, prowadzi rozmowy handlowe i negocjacyjne oraz buduje długofalowe relacje biznesowe wspierające realizację celów sprzedażowych organizacji. Uczestnik stosuje techniki komunikacyjne, argumentację sprzedażową oraz narzędzia prospectingowe zwiększające efektywność działań handlowych, jakość obsługi klienta oraz skuteczność finalizacji sprzedaży.

Kryteria weryfikacji osiągnięcia efektu usługi

- uczestnik prowadzi rozmowę handlową zgodnie z etapami procesu sprzedaży,
- rozpoznaje potrzeby klienta i dobiera odpowiednie techniki komunikacyjne,
- stosuje język korzyści i argumentację sprzedażową,
- reaguje na obiekcje klientów,

- wykorzystuje techniki prospectingowe w pozyskiwaniu klientów,
- prowadzi negocjacje handlowe adekwatnie do sytuacji biznesowej,
- buduje profesjonalne relacje z klientami,
- stosuje techniki wspierające finalizację sprzedaży,
- wykorzystuje kompetencje sprzedażowe wspierające poprawę efektywności działań handlowych i jakości obsługi klienta.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Potwierdzenie osiągnięcia efektów usługi nastąpi poprzez obserwację uczestnika podczas ćwiczeń praktycznych, symulacji i odgrywania ról, ocenę aktywności w trakcie szkolenia, analizę wykonywanych zadań oraz weryfikację nabytych umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, komunikacji i reagowania w sytuacjach trudnych oraz reklamacyjnych. Warunkiem zaliczenia szkolenia jest aktywne uczestnictwo oraz obecność na minimum 80% zajęć.

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 – PROFESJONALIZM W OBSŁUDZE KLIENTA (8 h)

Moduł 1 – Znaczenie jakości obsługi klienta

- znaczenie jakości obsługi klienta;
- orientacja na klienta i wizerunek firmy, wpływ obsługi na lojalność klienta.

Moduł 2 – Standardy profesjonalnej obsługi

- podstawy profesjonalnej obsługi klienta;
- standardy kontaktu z klientem, oczekiwania klienta wobec obsługi.

Moduł 3 – Komunikacja w obsłudze klienta

- zasady komunikacji z klientem;
- błędy komunikacyjne i zakazane zwroty, jasne przekazywanie informacji.

Moduł 4 – Aktywna rozmowa z klientem

- budowanie pierwszego wrażenia;
- rozpoznawanie potrzeb klienta, ćwiczenia praktyczne z komunikacji.

DZIEŃ 2 – BUDOWANIE RELACJI I SATYSFAKCJI KLIENTA

Moduł 1 – Satysfakcja i lojalność klienta

- budowanie satysfakcji klienta;
- pozytywne doświadczenia klienta, obsługa klienta B2B i B2C.

Moduł 2 – Budowanie relacji i zaufania

- budowanie relacji z klientem;
- wzmacnianie zaufania do firmy, relacje a skuteczność sprzedaży.

Moduł 3 – Psychologia klienta

- typy zachowań klientów;
- rozpoznawanie emocji klienta, dostosowanie komunikacji do klienta.

Moduł 4 – Trudne sytuacje w obsłudze

- zapobieganie eskalacji konfliktów;
- reagowanie na niezadowolenie klienta, ćwiczenia praktyczne.

DZIEŃ 3 – TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA

Moduł 1 – Obsługa klienta w sytuacjach trudnych

- przyczyny niezadowolenia klientów;
- wpływ trudnych sytuacji na relacje, rola pracownika w zatrzymaniu klienta.

Moduł 2 – Typologia klientów

- rozpoznawanie typów klientów;
- dobieranie reakcji do klienta, model Extended DISC.

Moduł 3 – Emocje i komunikacja pod presją

- radzenie sobie z emocjami;
- komunikacja w sytuacjach stresowych, profesjonalna postawa wobec klienta.

Moduł 4 – Asertywność w obsłudze klienta

- asertywna komunikacja;
- przekazywanie trudnych informacji, ćwiczenia praktyczne.

DZIEŃ 4 – STRES I REAGOWANIE NA TRUDNE ZACHOWANIA

Moduł 1 – Stres w obsłudze klienta

- źródła stresu zawodowego;
- wpływ stresu na jakość obsługi, przeciążenie emocjonalne.

Moduł 2 – Zarządzanie emocjami

- sposoby obniżania napięcia;
- kontrola emocji w rozmowie, reagowanie na frustrację klienta.

Moduł 3 – Reagowanie na obiekcje i konflikty

- przyjmowanie obiekcji klientów;
- diagnozowanie problemów klienta, budowanie rozwiązań konfliktowych.

Moduł 4 – Techniki radzenia sobie ze stresem

- techniki relaksacyjne;
- radzenie sobie z presją, analiza sytuacji zawodowych.

DZIEŃ 5 – OBSŁUGA REKLAMACJI I BUDOWANIE ZAUFANIA

Moduł 1 – Reklamacja w obsłudze klienta

- reklamacja jako szansa;
- znaczenie właściwej obsługi reklamacji, wpływ reklamacji na relacje z klientem.

Moduł 2 – Emocje klientów reklamacyjnych

- postawy klientów reklamacyjnych;
- profesjonalne przyjmowanie reklamacji, zachowania doradcy.

Moduł 3 – Komunikacja w reklamacji

- techniki komunikacyjne;
- reagowanie na niezadowolenie klienta, spokojne przekazywanie informacji.

Moduł 4 – Odbudowywanie relacji z klientem

- budowanie relacji po reklamacji;
- odbudowywanie zaufania klienta, ćwiczenia praktyczne.

DZIEŃ 6 – PRAKTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA I REKLAMACJI

Moduł 1 – Analiza sytuacji trudnych

- analiza sytuacji reklamacyjnych;
- dobór reakcji do klienta, profesjonalna postawa w rozmowie.

Moduł 2 – Symulacje rozmów z klientem

- symulacje rozmów reklamacyjnych;
- ćwiczenia komunikacyjne, praca z emocjami klienta.

Moduł 3 – Budowanie relacji z klientem

- wzmacnianie lojalności klienta;
- budowanie trwałych relacji, stabilizacja relacji po konflikcie.

Moduł 4 – Podsumowanie szkolenia

- omówienie najważniejszych zagadnień;
- walidacja efektów uczenia się, zakończenie szkolenia.

METODY SZKOLENIOWE

- warsztaty praktyczne, ćwiczenia indywidualne i grupowe;
- analiza case study, symulacje rozmów z klientem;
- odgrywanie scenek sytuacyjnych;
- analiza trudnych sytuacji z praktyki uczestników;
- dyskusja moderowana, prezentacja, informacja zwrotna od trenera.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 43

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 43 Profesjonalizm w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	12-10-2026	09:00	10:45	01:45
2 z 43 -	Przerwa	-	12-10-2026	10:45	11:00	00:15
3 z 43 Profesjonalizm w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	12-10-2026	11:00	12:45	01:45
4 z 43 -	Przerwa	-	12-10-2026	12:45	13:30	00:45
5 z 43 Profesjonalizm w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	12-10-2026	13:30	15:15	01:45
6 z 43 -	Przerwa	-	12-10-2026	15:15	15:30	00:15
7 z 43 Profesjonalizm w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	12-10-2026	15:30	17:00	01:30
8 z 43 Budowanie relacji i satysfakcji klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	19-10-2026	09:00	10:45	01:45
9 z 43 -	Przerwa	-	19-10-2026	10:45	11:00	00:15
10 z 43 Budowanie relacji i satysfakcji klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	19-10-2026	11:00	12:45	01:45
11 z 43 -	Przerwa	-	19-10-2026	12:45	13:30	00:45
12 z 43 Budowanie relacji i satysfakcji klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	19-10-2026	13:30	15:15	01:45
13 z 43 -	Przerwa	-	19-10-2026	15:15	15:30	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 43 Budowanie relacji i satysfakcji klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	19-10-2026	15:30	17:00	01:30
15 z 43 Trudne sytuacje w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	09-11-2026	09:00	10:45	01:45
16 z 43 -	Przerwa	-	09-11-2026	10:45	11:00	00:15
17 z 43 Trudne sytuacje w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	09-11-2026	11:00	12:45	01:45
18 z 43 -	Przerwa	-	09-11-2026	12:45	13:30	00:45
19 z 43 Trudne sytuacje w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	09-11-2026	13:30	15:15	01:45
20 z 43 -	Przerwa	-	09-11-2026	15:15	15:30	00:15
21 z 43 Trudne sytuacje w obsłudze klienta	Zajęcia	Sławomir Krakowski	09-11-2026	15:30	17:00	01:30
22 z 43 Stres i reagowanie na trudne zachowania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	16-11-2026	09:00	10:45	01:45
23 z 43 -	Przerwa	-	16-11-2026	10:45	11:00	00:15
24 z 43 Stres i reagowanie na trudne zachowania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	16-11-2026	11:00	12:45	01:45
25 z 43 -	Przerwa	-	16-11-2026	12:45	13:30	00:45
26 z 43 Stres i reagowanie na trudne zachowania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	16-11-2026	13:30	15:15	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
27 z 43 -	Przerwa	-	16-11-2026	15:15	15:30	00:15
28 z 43 Stres i reagowanie na trudne zachowania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	16-11-2026	15:30	17:00	01:30
29 z 43 Obsługa reklamacji i budowanie zaufania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	23-11-2026	09:00	10:45	01:45
30 z 43 -	Przerwa	-	23-11-2026	10:45	11:00	00:15
31 z 43 Obsługa reklamacji i budowanie zaufania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	23-11-2026	11:00	12:45	01:45
32 z 43 -	Przerwa	-	23-11-2026	12:45	13:30	00:45
33 z 43 Obsługa reklamacji i budowanie zaufania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	23-11-2026	13:30	15:15	01:45
34 z 43 -	Przerwa	-	23-11-2026	15:15	15:30	00:15
35 z 43 Obsługa reklamacji i budowanie zaufania	Zajęcia	Sławomir Krakowski	23-11-2026	15:30	17:00	01:30
36 z 43 Praktyczna obsługa klienta i reklamacji	Zajęcia	Sławomir Krakowski	07-12-2026	09:00	10:45	01:45
37 z 43 -	Przerwa	-	07-12-2026	10:45	11:00	00:15
38 z 43 Praktyczna obsługa klienta i reklamacji	Zajęcia	Sławomir Krakowski	07-12-2026	11:00	12:45	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
39 z 43 -	Przerwa	-	07-12-2026	12:45	13:30	00:45
40 z 43 Praktyczna obsługa klienta i reklamacji	Zajęcia	Sławomir Krakowski	07-12-2026	13:30	15:15	01:45
41 z 43 -	Przerwa	-	07-12-2026	15:15	15:30	00:15
42 z 43 Podsumowanie i przygotowanie do walidacji efektów uczenia się	Zajęcia	Sławomir Krakowski	07-12-2026	15:30	16:15	00:45
43 z 43 -	Walidacja	-	07-12-2026	16:15	17:00	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	48:00
w tym suma godzin zajęć	39:45
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	07:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	54:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	10 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	10 000,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto	208,33 PLN
---------------------------	------------

Koszt osobogodziny netto	208,33 PLN
--------------------------	------------

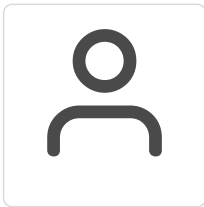
Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

Liczba godzin zegarowych usługi	48:00
---------------------------------	-------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sławomir Krakowski

Trener biznesu, psycholog, coach, mediator oraz psychoterapeuta specjalizujący się w pracy systemowej. Absolwent Uniwersytetu SWPS w Sopocie oraz studiów podyplomowych z zakresu Psychologii Klinicznej na Gdańskim Uniwersytecie Medycznym. Ukończył również studia z zakresu zarządzania i marketingu oraz kierunek Manager HR na Politechnice Gdańskiej. Wykładowca akademicki WSB w Gdańsku, prowadzący zajęcia m.in. z obszaru psychologii biznesu. Certyfikowany konsultant Advisio Competence Navigator oraz Reiss Motivation Profile. Specjalizuje się w projektowaniu i realizacji procesów rozwojowych dla organizacji, opartych na analizie typologii osobowości, kompetencji zespołowych oraz systemowym podejściu do zarządzania i komunikacji w firmie.

Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów dla biznesu, kadry managerskiej oraz zespołów pracowniczych. Specjalizuje się w warsztatach opartych o typologię osobowości MBTI oraz teorię Carla Gustava Junga, wykorzystując je w praktyce do budowania efektywnej współpracy, poprawy komunikacji, rozwoju kompetencji managerskich oraz wzmacniania potencjału zespołów.

W swojej pracy wspiera managerów i pracowników w lepszym rozumieniu różnic osobowościowych oraz ich wpływu na funkcjonowanie organizacji, relacje biznesowe i skuteczność współpracy. Prowadzi szkolenia w sposób praktyczny i angażujący, przekładając wiedzę psychologiczną na konkretne rozwiązania możliwe do zastosowania w codziennej pracy zawodowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów dydaktycznych wspierających proces kształcenia oraz umożliwiających utrwalenie zdobytej wiedzy i umiejętności po zakończeniu szkolenia. Materiały zostaną przygotowane w formie papierowej lub elektronicznej, w zależności od formy realizacji szkolenia.

W ramach szkolenia uczestnicy otrzymają:

- skrypt szkoleniowy obejmujący zagadnienia omawiane podczas zajęć;
- materiały warsztatowe i ćwiczeniowe;

- przykłady praktycznych sytuacji i case study;
- wzory komunikacji z klientem i przykładowe scenariusze rozmów;
- materiały dotyczące standardów profesjonalnej obsługi klienta;
- narzędzia i wskazówki wspierające komunikację oraz rozwiązywanie sytuacji trudnych;
- materiały podsumowujące najważniejsze zagadnienia szkoleniowe;
- zaświadczenie MEN potwierdzające udział w szkoleniu.

Materiały szkoleniowe zostały opracowane w sposób praktyczny i dostosowany do specyfiki pracy uczestników, tak aby mogły być wykorzystywane również po zakończeniu szkolenia w codziennej pracy zawodowej.

Testy ewaluacyjne pomagają ocenić poziom wiedzy przed i po szkoleniu. Ćwiczenia praktyczne umożliwiają zastosowanie teorii w realnych sytuacjach menadżerskich. Skrypt szkoleniowy zawiera kluczowe zagadnienia, wskazówki oraz miejsce na notatki.

Informacje dodatkowe

Cena usługi została określona na podstawie zakresu merytorycznego programu, doświadczenie kadry trenerskiej oraz zastosowane metody dydaktyczne, uwzględniające wysoki udział zajęć praktycznych i warsztatowych. Program oparty jest na metodach warsztatowych, obejmujących analizę rzeczywistych przypadków uczestników, symulacje sytuacji menadżerskich oraz ćwiczenia rozwijające konkretne umiejętności zarządcze.

Małe grupy szkoleniowe umożliwiają indywidualne podejście do uczestników oraz zwiększają efektywność procesu uczenia.

Cena usługi znajduje odzwierciedlenie w jej jakości, doświadczeniu kadry trenerskiej oraz bezpośrednim przełożeniu na rozwój kompetencji i efektywność zarządzania. Finansowanie w co najmniej 70% ze środków publicznych, zastosowanie ma zwolnienie od podatku od towarów i usług, o którym mowa w art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT oraz § 3 ust. 1 pkt 14

Adres

ul. Parkowa 54/1
81-727 Sopot
woj. pomorskie

Szkolenie realizowane będzie w atrakcyjnej lokalizacji w Sopocie, w bezpośrednim sąsiedztwie nadmorskiej infrastruktury i w odległości około 5 minut spacerem od plaży. Komfortowe otoczenie oraz dogodna lokalizacja sprzyjają efektywnej nauce, integracji uczestników oraz zapewniają odpowiednie warunki do realizacji zajęć szkoleniowych.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Klimatyzacja

Kontakt



SŁAWOMIR KRAKOWSKI

E-mail sk@bluehouse.pl

Telefon (+48) 660 423 948