



EDMIS Edyta
Wołkowicz

★★★★★ 4,9 / 5

15 ocen

Pracownik biurowy z obsługą klienta

Numer usługi 2026/06/18/164760/3635702

📍 Gorlice

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 71:00 h

📅 23.06.2026 do 06.07.2026

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

77,46 PLN brutto/h

77,46 PLN netto/h

175,56 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Prawo i administracja / Administracja publiczna
Grupa docelowa usługi	Usługa szkoleniowa skierowana jest do osób dorosłych (18+) zainteresowanych zdobyciem lub podniesieniem kwalifikacji w zakresie pracy biurowej oraz profesjonalnej obsługi klienta. Usługa dedykowana dla: 1. Przedsiębiorców i ich pracowników 2. Osób prywatnych 3. Uczestników projektu "Nowa Ścieżka sukcesu"
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	22-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem kursu jest przygotowanie uczestników do samodzielnej pracy na stanowisku pracownika biurowego z wykorzystaniem narzędzi administracyjnych i informatycznych oraz zasad obsługi klienta. Uczestnicy zdobędą umiejętności prowadzenia dokumentacji i obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia rodzaje dokumentów biurowych i zasady ich obiegu w organizacji	Wskazuje różnice między pismami urzędowymi, wewnętrznymi i handlowymi	Test teoretyczny
	Wymienia etapy postępowania z dokumentem od wpłynięcia do archiwizacji	Test teoretyczny
Wyjaśnia zasady komunikacji asertywnej oraz techniki radzenia sobie ze stresem	Opisuje trzy podstawowe techniki asertywności stosowane w kontaktach klientów	Test teoretyczny
	Wymienia co najmniej cztery skuteczne metody zmniejszania poziomu stresu w pracy	Test teoretyczny
Charakteryzuje funkcjonalność aplikacji biurowych oraz ich zastosowanie w pracy	Klasyfikuje narzędzia biurowe na dokumentacyjne, obliczeniowe i komunikacyjne	Test teoretyczny
	Opisuje możliwości obsługi edytora tekstu, arkusza kalkulacyjnego i poczty elektronicznej	Test teoretyczny
Opisuje zasady ergonomii stanowiska pracy oraz przepisy bezpieczeństwa i higieny	Wymienia zalecane parametry odległości monitora, ustawienia fotela i oświetlenia	Test teoretyczny
	Wyjaśnia znaczenie przerw w pracy oraz zasady profilaktyki bólu kręgosłupa	Test teoretyczny
Organizuje stanowisko pracy zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bezpieczeństwa	Prawidłowo ustawia monitor, klawiaturę i mysz według normatywnych wskazań	Test teoretyczny
	Właściwie rozmieszcza dokumenty i sprzęt biurowy na biurku w celu optymalizacji pracy	Test teoretyczny
Obsługuje aplikacje biurowe i realizuje podstawowe operacje na dokumentach	Tworzy, formatuje i edytuje dokumenty tekstowe oraz stosuje odpowiednie style	Test teoretyczny
	Pracuje z arkuszami kalkulacyjnymi, wprowadza dane i tworzy proste formuły	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przeprowadza rozmowy z klientami stosując zasady obsługi i komunikacji profesjonalnej Zarządza dokumentami, archiwizuje je i odszukuje informacje z bazy danych	Udzielenia informacji klientowi w sposób jasny, uprzejmy i zrozumiały	Test teoretyczny
	Zapisuje dane klienta i prowadzi notatki z rozmowy w systemach biurowych	Test teoretyczny
	Klasyfikuje dokumenty na biurowe, a następnie segreguje je do właściwych folderów	Test teoretyczny
	Wyszukuje dokumenty i informacje przy użyciu skorowidza lub systemu katalogowania	Test teoretyczny
Komunikuje się w sposób jasny, uprzejmy i zgodny z normami kultury pracy Współpracuje w zespole, respektuje polecenia przełożonych i działa konstruktywnie	Stosuje prawidłowe formy grzeczności w komunikacji pisemnej i ustnej z klientami	Test teoretyczny
	Dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji oraz poziomu formalności rozmowy	Test teoretyczny
	Realizuje zadania zgodnie z instrukcjami przełożonego i terminami ustalonych deadline'ów	Test teoretyczny
	Wspiera kolegów z zespołu i uczestniczy w wymianie informacji między pracownikami	Test teoretyczny
Podejmuje decyzje i rozwiązuje konflikty z klientami w sposób asertywny i profesjonalny	Odmawia żądań klientów niezgodnych z polityką firmy w sposób konstruktywny	Test teoretyczny
	Proponuje alternatywne rozwiązania problemów klientów w zgodzie z procedurami	Test teoretyczny
Zarządza czasem pracy, priorytetyzuje zadania i efektywnie organizuje swoje obowiązki	Planuje dzień pracy, wyznaczając kolejność zadań według ich pilności i ważności	Test teoretyczny
	Dotrzymuje ustalonych termów realizacji zadań i informuje przełożonego o opóźnieniach	Test teoretyczny

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

Program

1 – Wprowadzenie do pracy biurowej

Uczestnicy zapoznają się z rolą i zakresem obowiązków pracownika biurowego w organizacji. Omówiona zostanie struktura firmy, zasady współpracy oraz znaczenie odpowiedzialności i poufności w pracy z dokumentacją. W części praktycznej uczestnicy poznają zasady ergonomii i BHP oraz uczą się prawidłowej organizacji stanowiska pracy.

2 – Komunikacja interpersonalna

Szkolenie obejmuje rozwój kompetencji komunikacyjnych niezbędnych w pracy biurowej. Uczestnicy uczą się technik aktywnego słuchania, właściwego formułowania komunikatów oraz rozpoznawania i eliminowania barier komunikacyjnych. Omawiana jest także rola mowy ciała i asertywności w kontaktach zawodowych.

3 – Obsługa klienta

Uczestnicy poznają standardy profesjonalnej obsługi klienta oraz różne typy klientów i ich potrzeby. Szczególny nacisk kładziony jest na pierwszy kontakt z klientem oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez kulturę osobistą i właściwe zachowanie.

4 – Trudny klient i sytuacje konfliktowe

W tym module uczestnicy uczą się rozpoznawać trudne sytuacje w obsłudze klienta oraz stosować techniki radzenia sobie z emocjami i konfliktami. Omawiane są metody rozwiązywania problemów oraz prawidłowe prowadzenie procesu reklamacyjnego.

5 – Dokumentacja biurowa

Uczestnicy zdobywają wiedzę na temat rodzajów dokumentów stosowanych w pracy biurowej oraz zasad ich poprawnego wypełniania. Szkolenie obejmuje również organizację obiegu dokumentów oraz podstawy archiwizacji dokumentacji w firmie.

6 – Korespondencja biurowa

Moduł poświęcony jest zasadom tworzenia pism urzędowych i biznesowych. Uczestnicy uczą się budowy dokumentów, tworzenia ofert i odpowiedzi do klientów oraz stosowania języka formalnego. W części praktycznej wykonują dokumenty z wykorzystaniem Microsoft Word.

7 – Organizacja pracy

Uczestnicy uczą się planowania i efektywnego zarządzania czasem pracy. Omawiane są metody ustalania priorytetów, organizowania zadań oraz radzenia sobie z pracą pod presją czasu.

8 – Obsługa klienta w praktyce

Zajęcia mają charakter warsztatowy. Uczestnicy przeprowadzają symulacje rozmów z klientem, uczą się zadawania właściwych pytań, analizowania potrzeb oraz jasnego przekazywania informacji. Kładzie się nacisk na budowanie relacji i pozytywnego doświadczenia klienta.

9 – Praca zespołowa

Moduł rozwija kompetencje pracy w zespole. Uczestnicy poznają role zespołowe, zasady skutecznej komunikacji w grupie oraz metody rozwiązywania problemów i współpracy w środowisku biurowym.

10 – Podsumowanie i walidacja efektów uczenia się

Ostatni dzień obejmuje powtórzenie materiału oraz weryfikację zdobytych kompetencji. Uczestnicy przystępują do testu wiedzy oraz wykonują zadanie praktyczne (np. przygotowanie dokumentu lub symulacja obsługi klienta). Szkolenie kończy się indywidualną informacją zwrotną.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 50

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 50 WPROWADZENIE DO PRACY BIUROWEJ	Zajęcia	Grażyna Dranka	23-06-2026	08:00	10:15	02:15
2 z 50 -	Przerwa	-	23-06-2026	10:15	10:30	00:15
3 z 50 WPROWADZENIE DO PRACY BIUROWEJ	Zajęcia	Grażyna Dranka	23-06-2026	10:30	12:00	01:30
4 z 50 -	Przerwa	-	23-06-2026	12:00	12:45	00:45
5 z 50 WPROWADZENIE DO PRACY BIUROWEJ	Zajęcia	Grażyna Dranka	23-06-2026	12:45	15:00	02:15
6 z 50 KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA	Zajęcia	Grażyna Dranka	24-06-2026	08:00	10:15	02:15
7 z 50 -	Przerwa	-	24-06-2026	10:15	10:30	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 50 KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA	Zajęcia	Grażyna Dranka	24-06-2026	10:30	12:00	01:30
9 z 50 -	Przerwa	-	24-06-2026	12:00	12:45	00:45
10 z 50 KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA	Zajęcia	Grażyna Dranka	24-06-2026	12:45	15:00	02:15
11 z 50 OBSŁUGA KLIENTA	Zajęcia	Grażyna Dranka	25-06-2026	08:00	10:15	02:15
12 z 50 -	Przerwa	-	25-06-2026	10:15	10:30	00:15
13 z 50 OBSŁUGA KLIENTA	Zajęcia	Grażyna Dranka	25-06-2026	10:30	12:00	01:30
14 z 50 -	Przerwa	-	25-06-2026	12:00	12:45	00:45
15 z 50 OBSŁUGA KLIENTA	Zajęcia	Grażyna Dranka	25-06-2026	12:45	15:00	02:15
16 z 50 TRUDNY KLIENT	Zajęcia	Grażyna Dranka	26-06-2026	08:00	10:15	02:15
17 z 50 -	Przerwa	-	26-06-2026	10:15	10:30	00:15
18 z 50 TRUDNY KLIENT	Zajęcia	Grażyna Dranka	26-06-2026	10:30	12:00	01:30
19 z 50 -	Przerwa	-	26-06-2026	12:00	12:45	00:45
20 z 50 TRUDNY KLIENT	Zajęcia	Grażyna Dranka	26-06-2026	12:45	15:00	02:15
21 z 50 DOKUMENTACJA BIUROWA	Zajęcia	Anna Dobosz	29-06-2026	08:00	10:15	02:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 50 -	Przerwa	-	29-06-2026	10:15	10:30	00:15
23 z 50 DOKUMENTA CJA BIUROWA	Zajęcia	Anna Dobosz	29-06-2026	10:30	12:00	01:30
24 z 50 -	Przerwa	-	29-06-2026	12:00	12:45	00:45
25 z 50 DOKUMENTA CJA BIUROWA	Zajęcia	Anna Dobosz	29-06-2026	12:45	15:00	02:15
26 z 50 KORESPODEN CJA PAPIEROWA	Zajęcia	Anna Dobosz	30-06-2026	08:00	10:15	02:15
27 z 50 -	Przerwa	-	30-06-2026	10:15	10:30	00:15
28 z 50 KORESPODEN CJA PAPIEROWA	Zajęcia	Anna Dobosz	30-06-2026	10:30	12:00	01:30
29 z 50 -	Przerwa	-	30-06-2026	12:00	12:45	00:45
30 z 50 KORESPODEN CJA PAPIEROWA	Zajęcia	Anna Dobosz	30-06-2026	12:45	15:00	02:15
31 z 50 ORGANIZACJ A PRACY	Zajęcia	Anna Dobosz	01-07-2026	08:00	10:15	02:15
32 z 50 -	Przerwa	-	01-07-2026	10:15	10:30	00:15
33 z 50 ORGANIZACJ A PRACY	Zajęcia	Anna Dobosz	01-07-2026	10:30	12:00	01:30
34 z 50 -	Przerwa	-	01-07-2026	12:00	12:45	00:45
35 z 50 ORGANIZACJ A PRACY	Zajęcia	Anna Dobosz	01-07-2026	12:45	15:00	02:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
36 z 50 PROFESJONA LNA OBSŁUGA KLIENTA W PRAKTYCE	Zajęcia	Anna Dobosz	02-07-2026	08:00	10:15	02:15
37 z 50 -	Przerwa	-	02-07-2026	10:15	10:30	00:15
38 z 50 PROFESJONA LNA OBSŁUGA KLIENTA W PRAKTYCE	Zajęcia	Anna Dobosz	02-07-2026	10:30	12:00	01:30
39 z 50 -	Przerwa	-	02-07-2026	12:00	12:45	00:45
40 z 50 PROFESJONA LNA OBSŁUGA KLIENTA W PRAKTYCE	Zajęcia	Anna Dobosz	02-07-2026	12:45	15:00	02:15
41 z 50 PRACA ZESPOŁOWA	Zajęcia	Anna Dobosz	03-07-2026	08:00	10:15	02:15
42 z 50 -	Przerwa	-	03-07-2026	10:15	10:30	00:15
43 z 50 PRACA ZESPOŁOWA	Zajęcia	Anna Dobosz	03-07-2026	10:30	12:00	01:30
44 z 50 -	Przerwa	-	03-07-2026	12:00	12:45	00:45
45 z 50 PRACA ZESPOŁOWA	Zajęcia	Anna Dobosz	03-07-2026	12:45	15:00	02:15
46 z 50 PODSUMOWA NIE	Zajęcia	Anna Dobosz	06-07-2026	08:00	10:15	02:15
47 z 50 PODSUMOWA NIE	Zajęcia	Anna Dobosz	06-07-2026	10:30	12:00	01:30
48 z 50 PODSUMOWA NIE	Zajęcia	Anna Dobosz	06-07-2026	12:45	15:00	02:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
49 z 50 -	Przerwa	-	06-07-2026	15:00	16:00	01:00
50 z 50 -	Walidacja	-	06-07-2026	16:00	17:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	71:00
w tym suma godzin zajęć	60:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	10:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	81:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	77,46 PLN
Koszt osobogodziny netto	77,46 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	71:00

Prowadzący

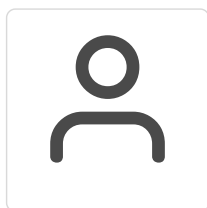
Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Anna Dobosz

Szkoleniowiec, od 2019 roku prowadzący szkolenia z różnych zakresów, posiadający kwalifikacje zawodowe zdobyte w prowadzeniu szkoleń z dziedziny: praca biurowa i administracyjna, obsługa klienta i sprzedaż oraz logistyka i magazyn posiada certyfikat pracownika biurowego oraz certyfikat potwierdzający wpis do rejestru egzaminatorów. Posiada także doświadczenie prowadzenia szkoleń dla osób z niepełnosprawnością. Posiada bogate doświadczenie zawodowe w zakresie realizowanej usługi zdobyte podczas ostatnich 7 lat pracy jako trener. jest magistrem ekonomii, prowadziła zajęcia dydaktyczne w Policealnym Niepublicznym Studium Ekonomicznym w Gorlicach na kierunku technik administracji, technik rachunkowości oraz na kursach i szkoleniach.



2 z 2

Grażyna Dranka

wieloletni praktyk, trener od 2019 roku posiadający kwalifikacje zawodowe oraz doświadczenie zawodowe w prowadzeniu szkoleń w dziedzinie: obsługa klienta i sprzedaż, praca biurowa i administracyjna, logistyka i magazyn, pracownik biurowy z elementami rachunkowości. Posiada certyfikat potwierdzający uzyskanie kwalifikacji w zwodzie pracownik biurowy z elementami obsługi klienta. Posiada bogate doświadczenie zawodowe w zakresie realizowanej usługi zdobyte w ciągu ostatnich 7 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie skryptu - opracowane przez trenera/wykładowcę.

Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

Dodatkowo Uczestnik otrzyma długopis i notes, pendrive.

Warunki uczestnictwa

WARUNKI UCZESTNICTWA:

1. Osoba pełnoletnia
2. Jest zainteresowana podjęciem lub wykonywaniem pracy na stanowisku administracyjno-biurowym lub związanych z obsługą klienta
3. Uczestnik projektu "Nowa Ścieżka Sukcesu"

- Osoba z województwa małopolskiego
- Osoby zagrożone zwolnieniem z pracy
- Osoby przewidziane do zwolnienia przez pracodawcę
- Osoby, które zostały zwolnione z przyczyn niezależnych od nich
- Osoby odchodzące z rolnictwa

Informacje dodatkowe

Usługa dedykowana dla:

1. Przedsiębiorców i ich pracowników
2. Osób prywatnych
3. Uczestników projektu "Nowa Ścieżka sukcesu"

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 45 min, łącznie 80 godzin.

Przerwy nie są wliczone w godzinę szkolenia

liczba godzin dydaktycznych usługi: 80

liczba godzin zegarowy usługi: 60 godzin

1 godzina szkolenia = 45 minut

Uczestnikom szkolenia przysługuje suchy catering (kawa, , herbata, ciastka) oraz obiad dwudaniowy

Adres

ul. 11 Listopada 27

38-300 Gorlice

woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Budynek dostosowany dla osób niepełnosprawnych

Kontakt



Edyta Wołkowicz

E-mail mwołkowicz@gmail.com

Telefon (+48) 792 761 234