



Szkolenie - Profesjonalna komunikacja z klientem i usprawnianie pracy z dokumentacją

Numer usługi 2026/07/09/132349/3680202

660,00 PLN brutto
660,00 PLN netto
220,00 PLN brutto/h
220,00 PLN netto/h
233,33 PLN cena rynkowa ⓘ

FUNDACJA

INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ

★★★★★ 4,8 / 5

1 936 ocen

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 03:00 h
- 📅 15.10.2026 do 15.10.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Internet

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób, które w swojej pracy mają kontakt z klientami, dokumentacją formalną, regulaminami, instrukcjami, pismami, korespondencją mailową lub materiałami zawierającymi treści techniczne i organizacyjne. Udział w szkoleniu jest szczególnie przydatny dla pracowników działów obsługi klienta, administracji, sprzedaży, wsparcia projektowego, koordynacji usług, biura, działów operacyjnych oraz osób odpowiedzialnych za przekazywanie klientom informacji dotyczących procedur, wymagań, dokumentów lub etapów realizacji usług. Szkolenie może być pomocne zarówno dla osób tworzących komunikaty do klientów, jak i dla pracowników, którzy analizują, porównują, poprawiają lub upraszczają dokumenty otrzymywane od zewnętrznych podmiotów.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

14-10-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

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

Celem szkolenia jest rozwinięcie praktycznych umiejętności w zakresie sprawnej, poprawnej i zrozumiałej komunikacji z klientem oraz efektywnej pracy z dokumentami wykorzystywanymi w codziennych procesach usługowych, administracyjnych i projektowych. Uczestnicy nauczą się upraszczać treści techniczne i formalne, korygować komunikaty pod względem językowym, dostosowywać sposób przekazu do odbiorcy oraz porównywać dokumenty otrzymywane od operatorów, instytucji, klientów lub partnerów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje zasady jasnej i poprawnej komunikacji z klientem.	Uczestnik wskazuje cechy komunikatu zrozumiałego dla klienta, w tym poprawność językową, kompletność, precyzję oraz dostosowanie treści do odbiorcy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik identyfikuje błędy językowe i stylistyczne w komunikatach kierowanych do klienta.	Uczestnik wskazuje przykłady błędów językowych, niejasnych sformułowań, zbyt długich zdań oraz zwrotów utrudniających zrozumienie treści.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozróżnia zasady upraszczania treści technicznych i formalnych.	Uczestnik wybiera poprawne sposoby uproszczenia treści technicznej lub formalnej bez utraty sensu, precyzji i zgodności z dokumentem źródłowym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik określa zasady porównywania dokumentów otrzymywanych od operatorów, instytucji, klientów lub partnerów.	Uczestnik wskazuje elementy, które należy porównać w dokumentach, w tym wymagania, terminy, zakres obowiązków, zmiany, wyłączenia oraz informacje istotne dla obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje informacje wymagające doprecyzowania lub wyjaśnienia klientowi.	Uczestnik wskazuje fragmenty dokumentów lub komunikatów, które mogą być niejednoznaczne, zbyt specjalistyczne, niekompletne albo wymagające przełożenia na prostszy język.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik dobiera właściwy sposób przekazania informacji klientowi.	Uczestnik wybiera komunikat adekwatny do sytuacji, celu kontaktu i poziomu wiedzy odbiorcy, zachowując poprawność, rzeczowość i zrozumiałość przekazu.	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

Szkolenie skierowane jest do osób, które w swojej pracy mają kontakt z klientami, dokumentacją formalną, regulaminami, instrukcjami, pismami, korespondencją mailową lub materiałami zawierającymi treści techniczne i organizacyjne.

Warunki organizacyjne dla zajęć online: Zajęcia w formie zdalnej realizowane będą w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy do wideokonferencji.

Podział godzinowy szkolenia

Harmonogram szkolenia jest zaplanowany w godzinach zegarowych (60 minut).

Przerwy w toku szkolenia

Przed walidacją - 15 minut.

Została ona uwzględniona w harmonogramie i wlicza się w czas szkolenia.

Całkowity czas szkolenia wynosi 3 godziny zegarowe.

Zajęcia teoretyczne i praktyczne

W ramach usługi realizowane są zarówno zajęcia teoretyczne, jak i praktyczne, zgodnie z zakresem tematycznym programu szkolenia. Łączny wymiar zajęć teoretycznych wynosi 1 godzinę i obejmuje omówienie zasad profesjonalnej komunikacji z klientem, automatycznej korekty językowej, upraszczania treści technicznych i formalnych oraz podstawowych zasad pracy z dokumentami otrzymywanymi od operatorów, instytucji, klientów lub partnerów.

Łączny wymiar zajęć praktycznych wynosi 1 godzinę i 30 minut i opiera się na pracy warsztatowej polegającej na analizie przykładowych komunikatów i dokumentów, poprawianiu treści pod względem językowym, upraszczaniu fragmentów technicznych, dostosowywaniu komunikatów do odbiorcy oraz porównywaniu dokumentów w celu identyfikacji różnic, zmian, wymagań i informacji istotnych dla obsługi klienta.

Moduł 1. Sprawna komunikacja z klientem i praca z dokumentami w procesach usługowych

- Znaczenie jasnej, poprawnej i uporządkowanej komunikacji w obsłudze klienta.
- Zasady formułowania komunikatów zrozumiałych dla odbiorcy, w tym klientów niezaznajomionych z językiem technicznym, formalnym lub branżowym.
- Automatyczna korekta językowa jako narzędzie wspierające poprawność korespondencji, pism, opisów i informacji przekazywanych klientom.
- Upraszczenie treści technicznych i formalnych bez utraty ich sensu, precyzji oraz zgodności z dokumentacją źródłową.
- Dostosowanie tonu i poziomu szczegółowości komunikatu do odbiorcy, sytuacji oraz celu kontaktu.
- Analiza dokumentów otrzymywanych od operatorów, instytucji, klientów lub partnerów pod kątem wymagań, zmian i informacji istotnych dla obsługi sprawy.
- Porównywanie różnych wersji dokumentów, regulaminów, instrukcji lub wytycznych w celu wychwycenia różnic, nieścisłości i nowych obowiązków.
- Identyfikowanie fragmentów wymagających wyjaśnienia, doprecyzowania lub przełożenia na prostszy język dla klienta.

- Najczęstsze błędy w komunikacji z klientem: zbyt specjalistyczny język, nieprecyzyjne instrukcje, pomijanie kluczowych informacji, nadmierna długość wiadomości.
- Ćwiczenie praktyczne: korekta przykładowego komunikatu, uproszczenie treści technicznej oraz wskazanie różnic pomiędzy dwoma fragmentami dokumentacji.

Walidacja - test z wynikiem generowanym automatycznie

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 3

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Moduł 1. Sprawna komunikacja z klientem i praca z dokumentami w procesach obsługowych	Zajęcia	Krzysztof Paisert	15-10-2026	09:00	11:30	02:30
2 z 3 -	Przerwa	-	15-10-2026	11:30	11:45	00:15
3 z 3 -	Walidacja	Krzysztof Paisert	15-10-2026	11:45	12:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	03:00
w tym suma godzin zajęć	02:30
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	00:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	03:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto 660,00 PLN

Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto 660,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto 220,00 PLN

Koszt osobogodziny netto 220,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Liczba godzin zegarowych usługi

03:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krzysztof Paisert

Krzysztof Paisert: wykładowca akademicki oraz co-founder firmy działającej w obszarze nowych technologii AxiomWeb. Od 8 lat związany z branżą digital marketingu i IT. Zainteresowanie sztuczną inteligencją od 2019 roku – początkowo jako ciekawostka, z czasem przekształcone w obszar badań i praktycznego zastosowania. Obecnie prowadzone są prace nad własnymi modelami AI. W ramach testowania narzędzi i automatyzacji, doradzam firmę w zakresie wdrażania tych rozwiązań do obszarów biznesowych. Szkolenia mają charakter praktyczny, interaktywny i nastawiony na realne zastosowania w biznesie i życiu codziennym. Posiada odpowiednie doświadczenie z zakresu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach usługi każdemu z uczestników zostaną udostępnione niezbędne materiały wspierające realizację celów szkolenia. Materiały są bezpłatne.

Materiały obejmują:

- prezentację multimedialną,
- skrypt szkoleniowy.

Warunki uczestnictwa

Do udziału w szkoleniu uprawnione są osoby pełnoletnie zatrudnione na stanowiskach związanych z obsługą klienta, administracją, sprzedażą, koordynacją usług, wsparciem projektowym lub bieżącą komunikacją z klientami, partnerami i instytucjami. Warunek ten obejmuje w szczególności pracowników odpowiedzialnych za przygotowywanie korespondencji mailowej, wyjaśnianie klientom treści formalnych i technicznych, analizę dokumentów otrzymywanych od operatorów oraz przekazywanie informacji dotyczących procedur, wymagań lub etapów realizacji spraw.

Ponadto warunkiem efektywnego uczestnictwa jest gotowość do rozwijania umiejętności upraszczania złożonych treści, poprawiania komunikatów pod względem językowym, porównywania dokumentów oraz wykorzystywania nowoczesnych narzędzi wspierających codzienną pracę z tekstem. Od uczestników oczekuje się także chęci doskonalenia sposobu komunikacji z klientem, tak aby przekazywane informacje były jasne, poprawne, kompletne i dostosowane do odbiorcy.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych, a przerwy są ujęte w harmonogramie. Przerwy wliczają się w czas szkolenia.

Podstawa zwolnienia z VAT: Usługi zwolnione z podatku VAT na podstawie par. 3 ust 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. (tekst jednolity Dz.U. 2018 z dnia 10.04.2018 poz 701 z późn. zmianami).

Walidacja zostanie przeprowadzona za pomocą testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

Warunki techniczne

- Komputer lub urządzenie mobilne – w przypadku urządzenia mobilnego można pobrać odpowiednią aplikację „Google Meet” ze sklepu Google Play lub AppStore.
- Szerokopasmowe połączenie z internetem.
- Wymagania sprzętowe - procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy), 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej).
- Mikrofon zewnętrzny lub mikrofon wbudowany w urządzeniu oraz głośniki zewnętrzne lub wbudowane w urządzeniu.
- Kamera zewnętrzna lub wbudowana w urządzeniu
- Google Meet działa w aktualnej wersji oraz dwóch wcześniejszych głównych wersjach tych systemów operacyjnych:
- Apple macOS,
- Microsoft Windows,
- Chrome OS,
- Ubuntu i inne dystrybucje Linuksa oparte na Debianie.

Kontakt



Maria Sobierajska

E-mail maria.sobierajska@fipp.com.pl

Telefon (+48) 691 774 523