



DMK CONSULTING
DAWID JAWORSKI

★★★★★ 4,9 / 5

125 ocen

Profesjonalna obsługa klienta z elementami telemarketingu – Szkolenie nadające kwalifikacje zawodowe.

Numer usługi 2026/07/21/165146/3700971

📍 Kielce

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 20:00 h

📅 24.08.2026 do 26.08.2026

4 600,00 PLN brutto

4 600,00 PLN netto

230,00 PLN brutto/h

230,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Usługa skierowana jest do pracowników działów obsługi klienta (BOK), zespołów Call/Contact Center, telemarketerów oraz przedstawicieli handlowych i doradców, którzy chcą podnieść jakość codziennych kontaktów z klientami i uzyskać formalny certyfikat ICVC.

Szkolenie jest również idealne dla:

Grupa docelowa usługi

- Każdej osoby, która chce rozpocząć pracę w sprzedaży lub obsłudze klienta i szuka praktycznego przygotowania do zawodu.
- Osób planujących przebranżowienie lub szukających zatrudnienia, które potrzebują rozpoznawalnej na rynku pracy kwalifikacji GCCS | ICVC z zakresu komunikacji biznesowej.
- Wszystkich osób na stanowiskach wymagających stałego kontaktu z klientem, chcących opanować profesjonalne standardy obsługi telefonicznej i budowania relacji.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

4

Data zakończenia rekrutacji

21-08-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

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

Profesjonalna obsługa klienta z elementami telemarketingu – kurs przygotowuje uczestnika do samodzielnego prowadzenia profesjonalnych rozmów telefonicznych i handlowych, kompleksowej obsługi klientów, budowania długotrwałych relacji biznesowych, pracy w systemie CRM oraz sprawnego rozwiązywania sytuacji trudnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia zasady etyki zawodowej obowiązujące w telemarketingu i obsłudze klienta.	Wskazuje co najmniej trzy podstawowe zasady etyki zawodowej w telemarketingu. Identyfikuje różnice między zachowaniem etycznym a nieetycznym na podstawie przedstawionych opisów sytuacji.	Test teoretyczny
Charakteryzuje elementy profesjonalnego powitania i nawiązania kontaktu z klientem.	Wskazuje na liście pełny komplet elementów składających się na profesjonalne powitanie telefoniczne. Opisuje/wybiera znaczenie poszczególnych elementów powitania dla budowania relacji z klientem.	Test teoretyczny
Klasyfikuje rodzaje narzędzi CRM wykorzystywanych w obsłudze klienta i telemarketingu.	Wskazuje główne funkcje systemu CRM w procesie zarządzania danymi i historią kontaktów z klientem. Wyjaśnia znaczenie rejestracji danych w CRM na jakość obsługi klienta.	Test teoretyczny
Wyjaśnia strategie komunikacyjne służące do zbierania informacji o potrzebach klienta.	Rozróżnia pytania otwarte od pytań zamkniętych i wskazuje ich właściwe zastosowanie w komunikacji. Identyfikuje cechy i techniki aktywnego słuchania wspierające badanie potrzeb klienta.	Test teoretyczny
Analizuje przebieg pierwszego kontaktu telefonicznego z potencjalnym klientem.	Wskazuje prawidłowy schemat przedstawienia się (imię, nazwisko, nazwa firmy) oraz nawiązania rozmowy. Identyfikuje w podanym scenariuszu właściwy sposób przedstawienia celu rozmowy i uzyskania zgody na jej kontynuowanie.	Test teoretyczny
Określa zasady dokumentowania informacji z rozmowy w systemie CRM.	Wskazuje obowiązkowe elementy wpisu do CRM (data, godzina, temat, potrzeby klienta). Wybiera z podanych opcji prawidłowy sposób notowania uzgodnień i planowania kolejnych kroków kontaktu.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dobiera argumentację i procedury reakcji na obiekcje klienta dotyczące ceny.	Wybiera właściwe odpowiedzi i argumenty wykazujące wartość produktu w reakcji na obiekcję cenową. Wskazuje prawidłowe alternatywne warianty oferty lub warunków współpracy dla przedstawionego przypadku.	Test teoretyczny
Planuje priorytetyzację zadań i zarządzanie czasem w obsłudze wielu klientów.	Wskazuje zasady wyznaczania priorytetów podczas jednoczesnej obsługi wielu zgłoszeń. Wybiera prawidłowe postępowanie w sytuacji konieczności sporządzenia notatki lub przełożenia rozmowy na inny termin.	Test teoretyczny
Identyfikuje postawy empatyczne w opanowywaniu trudnych sytuacji z klientem.	Wskazuje właściwe reakcje (np. zachowanie spokoju, brak przerywania) na wypowiedzi zdenerwowanego klienta. Wybiera optymalne rozwiązania nakierowane na pomoc klientowi w sytuacji konfliktu lub reklamacji.	Test teoretyczny
Określa zasady budowania przyjaznej i jasnej komunikacji.	Wskazuje sformułowania spełniające kryterium prostego, zrozumiałego języka. Identyfikuje zasady doboru tonu głosu i tempa wypowiedzi odpowiednich do sytuacji rozmówcy.	Test teoretyczny
Wskazuje zasady respektowania prywatności i regulacji w telemarketingu.	Rozpoznaje poprawne zasady dotyczące godzin kontaktu oraz procedur usuwania danych na żądanie klienta. Wskazuje przykłady niedozwolonych praktyk manipulacyjnych oraz obowiązek rzetelnego informowania o ofercie.	Test teoretyczny
Zna zasady budowania długofalowej relacji z klientem.	Wybiera metody wykorzystania historii relacji i preferencji klienta do spersonalizowanej obsługi. Wskazuje postawy świadczące o profesjonalizmie i zaangażowaniu doradcy w procesie decyzyjnym klienta.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://standardgccs.com/gccs-icvc/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://icvc.eu/kwalifikacje-icvc/>

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Talent Odyssey Ltd

Program

Dzień 1: Standardy obsługi klienta i podstawy telemarketingu

Moduł 1: Etyka i standardy w pracy z klientem

- Zasady etyki zawodowej w telemarketingu i obsłudze klienta.
- Zachowania etyczne vs. nieetyczne – studium przypadków i granice manipulacji.
- Podstawowe regulacje i zasady ochrony prywatności klienta.

Moduł 2: Pierwszy kontakt i budowanie relacji

- Elementy profesjonalnego powitania i nawiązania kontaktu telefonicznego.
- Tworzenie pozytywnego pierwszego wrażenia i budowanie zaufania na odległość.
- Zbudowanie struktury otwarcia rozmowy oraz weryfikacja możliwości rozmowy z klientem.

Moduł 3: Zarządzanie danymi i systemy CRM

- Rola i funkcje systemów CRM w nowoczesnej obsłudze klienta.
- Standardy dokumentowania rozmów, rejestracji historii kontaktów i potrzeb klienta.
- Planowanie kolejnych kroków i działań następczych (follow-up) w systemie CRM.

Dzień 2: Strategie komunikacji i badanie potrzeb

Moduł 4: Badanie potrzeb i pytania w komunikacji

- Pytania otwarte i zamknięte – zasady doboru i zastosowanie praktyczne.
- Techniki aktywnego słuchania w identyfikacji oczekiwań klienta.
- Parafrazowanie, klaryfikacja i podsumowywanie ustaleń w rozmowie.

Moduł 5: Dopasowanie stylu komunikacji i język korzyści

- Zasady tworzenia jasnych, przyjaznych i zrozumiałych komunikatów.
- Dostosowanie tonu głosu, tempa wypowiedzi i dynamiki do rozmówcy.
- Prezentacja oferty z wykorzystaniem języka korzyści (cecha – zaleta – korzyść).

Moduł 6: Zarządzanie czasem i priorytetyzacja

- Metody priorytetyzacji zadań przy jednoczesnej obsłudze wielu klientów.
- Praca pod presją czasu oraz sprawne prowadzenie notatek podczas rozmowy.
- Organizacja stanowiska pracy i umawianie terminów ponownych kontaktów.

Dzień 3: Sytuacje trudne, obiekcje i walidacja

Moduł 7: Reakcja na obiekcje i zastrzeżenia cenowe

- Identyfikacja przyczyn obiekcji klientów (w tym obiekcji dotyczących ceny).
- Techniki prezentowania wartości produktu i uzasadniania ceny.

- Proponowanie wariantów alternatywnych i elastycznych warunków współpracy.

Moduł 8: Radzenie sobie z trudnym klientem i emocjami

- Empatia i opanowanie w kontakcie ze zdenerwowanym lub niezadowolonym klientem.
- Deeskalacja napięcia, praca z krytyką oraz obsługa reklamacji.
- Zasady budowania długofalowych relacji i lojalności klienta.

Moduł 9: Walidacja / Egzamin

- **Walidacja efektów uczenia się:** Przeprowadzenie pisemnego testu teoretycznego sprawdzającego wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne zgodne ze standardem ICVC/PGR 20096.14.

Usługa kończy się formalną walidacją efektów uczenia się prowadzącą do uzyskania kwalifikacji rynkowej „Profesjonalna obsługa klienta z elementami telemarketingu”. Walidacja przeprowadzana jest przez podmiot zewnętrzny ICVC Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie akredytacji wydanej przez międzynarodową instytucję certyfikującą – Talent Odyssey Ltd.

Egzamin odbywa się w formie testu teoretycznego przeprowadzanego stacjonarnie (onsite) przy użyciu arkuszy papierowych i trwa 20 minut. Przebieg testu nadzoruje zatwierdzony przez ICVC Certyfikacja Sp. z o.o. Operator egzaminu, który pisemnie oświadcza bezstronność, obiektywizm oraz rozdzielną funkcję od procesu szkolenia i walidacji. Operator nie jest egzaminatorem merytorycznym i nie jest wpisywany do harmonogramu. Test teoretyczny jest każdorazowo weryfikowany i oceniany przez niezależnego Egzaminatora merytorycznego ICVC, co całkowicie wyklucza stosowanie testów z wynikami generowanymi automatycznie.

Certyfikat wydawany jest w terminie maksymalnie do 7 dni roboczych od dnia zakończenia walidacji. Dokument może zostać wydany wcześniej, jednak co do zasady podmiot zewnętrzny ma na to maksymalnie 7 dni roboczych, co zgodnie z instrukcjami BUR nie wymaga sztucznego wydłużania daty zakończenia usługi w harmonogramie.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 DZIEŃ 1	Zajęcia	Dawid Jaworski	24-08-2026	09:00	15:00	06:00
2 z 7 -	Przerwa	-	24-08-2026	15:00	16:00	01:00
3 z 7 DZIEŃ 2	Zajęcia	Dawid Jaworski	25-08-2026	10:00	15:00	05:00
4 z 7 -	Przerwa	-	25-08-2026	15:00	16:00	01:00
5 z 7 DZIEŃ 3	Zajęcia	Dawid Jaworski	26-08-2026	09:00	14:40	05:40
6 z 7 -	Walidacja	-	26-08-2026	14:40	15:00	00:20
7 z 7 -	Przerwa	-	26-08-2026	15:00	16:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	20:00
w tym suma godzin zajęć	16:40
w tym suma godzin walidacji	00:20
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	22:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 600,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	230,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	230,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	20:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dawid Jaworski

Trener/szkoleniowiec

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymują:

- skrypt szkoleniowy;
- notatnik
- długopis

Warunki uczestnictwa

Wymagania formalne i wstępne:

- **Wiek:** Ukończony 18. rok życia.
- **Wykształcenie:** Brak wymagań dotyczących kierunku czy poziomu wykształcenia (zalecane wykształcenie min. średnie lub podstawowe/zawodowe – program jest dostosowany do osób na różnym poziomie zaawansowania).
- **Doświadczenie:** Nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie zawodowe w dziale obsługi klienta czy telemarketingu.

Informacje dodatkowe

Cena usługi obejmuje wydanie międzynarodowego certyfikatu potwierdzającego kwalifikację ICVC/PGR 20096.14 przez niezależną instytucję certyfikującą ICVC.

Wszystkie godziny podane w harmonogramie oraz opisie usługi są godzinami zegarowymi (60 minut).

W ramach udziału w szkoleniu organizator zapewnia uczestnikom serwis kawowy oraz obiad. Koszty te są wliczone w cenę usługi.

Adres

os. Na Stoku 72H/39

25-437 Kielce

woj. świętokrzyskie

Sala szkoleniowa przystosowana do zajęć indywidualnych oraz grupowych.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



DAWID JAWORSKI

E-mail szkolenia@dmk-consulting.pl

Telefon (+48) 732 672 212