



REVO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

★★★★★ 5,0 / 5

3 329 ocen

Budowanie trwałych relacji z klientami – szkolenie

Numer usługi 2026/07/21/29869/3701973

📍 Olsztyn

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 24:00 h

📅 28.07.2026 do 30.07.2026

6 396,00 PLN brutto

5 200,00 PLN netto

266,50 PLN brutto/h

216,67 PLN netto/h

250,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Grupa docelowa usługi	Osoby dorosłe, z wyłączeniem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które chcą z własnej inicjatywy podnieść swoje kompetencje/kwalifikacje i spełniają jedno z poniższych kryteriów: a) mieszkają na terenie woj. warmińsko-mazurskiego (w rozumieniu Kodeksu Cywilnego), b) są zatrudnione na terenie woj. warmińsko-mazurskiego, c) pobierają naukę na terenie woj. warmińsko-mazurskiego i/lub przedsiębiorstw z sektora MŚP, posiadających swoją siedzibę (filię lub delegaturę lub oddział) i prowadzących działalność gospodarczą w województwie warmińsko – mazurskim co najmniej 6 miesięcy przed otrzymaniem wsparcia oraz ich pracowników, którzy są zatrudnieni na terenie województwa warmińsko-mazurskiego co najmniej 3 miesiące przed udzieleniem wsparcia (podpisaniem umowy wsparcia).
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	27-07-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnego świadomego korzystania z procesu komunikacji w celu budowania trwałych relacji z klientami firmy oraz podejmowania działań mających wpływ na pozytywne relacje z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą sposobów budowania relacji z klientem	Charakteryzuje grupę docelową firmy	Wywiad swobodny
	Definiuje pojęcie relacji biznesowej	Wywiad swobodny
	Charakteryzuje zasady budowania relacji z klientami	Wywiad swobodny
	Charakteryzuje działania mające wpływ na wzrost zaufania klienta w trakcie kształtowania relacji	Wywiad swobodny
	Wymienia bariery komunikacyjne mogące występować w relacjach z klientem	Wywiad swobodny
	Omawia związek pomiędzy jakością usługi a satysfakcją klienta	Wywiad swobodny
Opracowuje strategię budowania relacji z klientami	Stosuje zasady efektywnej komunikacji do budowania trwałych, pozytywnych relacji z klientami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Tworzy postawy lojalności klienta wobec firmy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Redukuje chęć przejścia klienta do konkurencji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje instrumenty wzmacniające relacje z klientami	Obserwacja w warunkach symulowanych
Przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych	Wdraża działania zwiększające zaufanie klienta (kompetencje, niezawodność, zorientowanie na klienta, uczciwość)	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie skierowane jest uczestników, którzy posiadają podstawowe doświadczenie w obsłudze klienta. Szkolenie ma na celu uzyskanie wiedzy do celów zawodowych.

Usługa szkoleniowa będzie realizowana w formie zajęć: teoretycznych (wykłady) oraz praktycznych (ćwiczenia). Aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie celu konieczne jest wykonanie podczas szkolenia ćwiczeń wskazanych przez Trenera oraz stworzenie strategii/planu budowania relacji z klientami w ostatnim dniu szkolenia.

Sala zapewnia odpowiednią ilość miejsc siedzących oraz umożliwia przeprowadzenie części praktycznej szkolenia.

Liczba godzin usługi przedstawiona jest w wymiarze godzin zegarowych, przerwy wliczają się do godzin usługi, walidacja wlicza się do godzin szkolenia.

Walidacja obejmuje każdego z uczestników. Walidacja przeprowadzana jest w formie stacjonarnej, na koniec szkolenia i trwa do 20 minut dla każdego uczestnika. Za spełnienie każdego z kryterium weryfikacji przyznawany jest 1 pkt., za niespełnienie kryterium uczestnik otrzymuje 0 pkt. Maksymalna ilość pkt do zdobycia to 13. Minimalny próg zaliczenia wynosi 9 pkt. Walidacja została opracowana przez Walidatora z odpowiednim doświadczeniem oraz zostanie przeprowadzona przez Walidatora, tj. Pana Roberta Huk. Do przeprowadzenia walidacji wykorzystane zostaną metody: "wywiad swobodny" dla części teoretycznej oraz "obserwacja w warunkach symulowanych" dla części praktycznej.

Obowiązuje lista obecności dla potwierdzenia obecności uczestnika.

Zaliczenie następuje gdy uczestnik uzyskał przynajmniej minimalną liczbę punktów w części teoretycznej, przynajmniej minimalną liczbę punktów w części praktycznej oraz był obecny w szkoleniu na poziomie minimum 80%.

Walidacja jest ustalana indywidualnie z Uczestnikiem usługi i odbędzie się w okresie od 16:40 do 18:00. Termin walidacji dostępny będzie u osoby nadzorującej usługę po stronie Dostawcy Usług.

Zajęcia teoretyczne: 11 godz. 30 min.

Zajęcia praktyczne: 9 godz. 10 min.

Walidacja: 20 min.

PROGRAM

1. Kim jest Twój Klient? Omówienie grupy docelowej firmy – część teoretyczna

2. Czym jest relacja z biznesowa – część teoretyczna

3. W jaki sposób buduję relacje – część praktyczna

- Jakie są moje silne i słabe strony w budowaniu i podtrzymywaniu relacji
- W jaki sposób angażuję się w budowanie relacji z klientem (najczęściej poruszane tematy, o co nigdy nie pytam)
- Jak moja reakcja na zachowania klienta wpływa na budowanie relacji
- W jaki sposób postrzegam klienta

4. Jak budować trwałe i efektywne relacje z klientem – część teoretyczna

- Inicjowanie pozytywnych rozmów telefonicznych
- Rekomendowanie
- Szczera rozmowa
- Wyrazy wdzięczności
- Instrumenty wzmacniające relacje z klientami

5. Rola zaufania w kształtowaniu trwałej relacji z klientami – część teoretyczna

- Komponenty zaufania w relacji: wiarygodność, życzliwość

6. Działania zmierzające do wzrostu zaufania klienta w trakcie kształtowania relacji – część teoretyczna

- Kompetencje, niezawodność, zorientowanie na klienta, uczciwość

7. Komunikacja z klientem w aspekcie budowania relacji biznesowych – część teoretyczna

- Podstawowe zasady komunikacji z klientem biznesowym
- Bariery komunikacyjne jakie mogą występować w relacjach z klientem biznesowym

8. Ćwiczenia z komunikacji z klientem biznesowym – część praktyczna

9. Jakość świadczonych usług jako narzędzie budowania relacji biznesowych z klientami – część teoretyczna

- Związek pomiędzy jakością usługi a satysfakcją klienta
- Znaczenie satysfakcji w procesie kształtowania relacji z odbiorcami

10. Opracowanie strategii budowania relacji z klientami – część praktyczna

Walidacja

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 24

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Kim jest Twój Klient? Omówienie grupy docelowej firmy – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	28-07-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 24 -	Przerwa	-	28-07-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 24 Czym jest relacja z biznesowa – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	28-07-2026	10:45	13:00	02:15
4 z 24 -	Przerwa	-	28-07-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 24 W jaki sposób buduję relacje – część praktyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	28-07-2026	13:30	15:00	01:30
6 z 24 -	Przerwa	-	28-07-2026	15:00	15:15	00:15
7 z 24 W jaki sposób buduję relacje – część praktyczna - c.d.	Zajęcia	Tomasz Suchecki	28-07-2026	15:15	17:00	01:45
8 z 24 Jak budować trwałe i efektywne relacje z klientem – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	29-07-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 24 -	Przerwa	-	29-07-2026	10:30	10:45	00:15
10 z 24 Jak budować trwałe i efektywne relacje z klientem – część teoretyczna - c.d.	Zajęcia	Tomasz Suchecki	29-07-2026	10:45	12:15	01:30
11 z 24 Rola zaufania w kształtowaniu trwałej relacji z klientami – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	29-07-2026	12:15	13:00	00:45
12 z 24 -	Przerwa	-	29-07-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 24 Działania zmierzające do wzrostu zaufania klienta w trakcie kształtowania relacji – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	29-07-2026	13:30	15:00	01:30
14 z 24 -	Przerwa	-	29-07-2026	15:00	15:15	00:15
15 z 24 Komunikacja z klientem w aspekcie budowania relacji biznesowych – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	29-07-2026	15:15	17:00	01:45
16 z 24 Ćwiczenia z komunikacji z klientem biznesowym – część praktyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	30-07-2026	09:00	10:30	01:30
17 z 24 -	Przerwa	-	30-07-2026	10:30	10:45	00:15
18 z 24 Ćwiczenia z komunikacji z klientem biznesowym – część praktyczna - c.d	Zajęcia	Tomasz Suchecki	30-07-2026	10:45	12:15	01:30
19 z 24 Jakość świadczonych usług jako narzędzie budowania relacji biznesowych z klientami – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	30-07-2026	12:15	13:00	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 24 -	Przerwa	-	30-07-2026	13:00	13:30	00:30
21 z 24 Opracowanie strategii budowania relacji z klientami – część praktyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	30-07-2026	13:30	15:00	01:30
22 z 24 -	Przerwa	-	30-07-2026	15:00	15:15	00:15
23 z 24 Opracowanie strategii budowania relacji z klientami – część praktyczna - c.d.	Zajęcia	Tomasz Suhecki	30-07-2026	15:15	16:40	01:25
24 z 24 -	Walidacja	-	30-07-2026	16:40	17:00	00:20

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	20:40
w tym suma godzin walidacji	00:20
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 396,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	266,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	216,67 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Suchecki

Obszar specjalizacji: sprzedaż, profesjonalna obsługa klientów, budowanie marki, marketing
Certyfikowany Trener VCC w technikach sprzedaży.
Posiada ponad 15 letnie doświadczenie w sprzedaży bezpośredniej. Od 2017 roku jest Prezesem firmy szkoleniowej, w której odpowiedzialny jest m.in. za sprzedaż usług, prowadzenie rozmów handlowych z kluczowymi klientami oraz marketing internetowy. Swoją przygodę ze sprzedażą rozpoczął w Warcie, potem pracował dla Pramerica oraz PZU S.A. Następnie swoje umiejętności rozwijał pracując w Segafredo Zanetti Poland i Polskiej Grupie Usług Finansowych. Posiada bogate doświadczenie w sprzedaży dla różnych grup klientów: indywidualnych, biznesowych i instytucji publicznych. Skuteczny sprzedawca i trener.
Od 2022 roku do chwili obecnej Pan Tomasz zajmuje się obsługą Platformy Edukacyjnej Akademia Maturalna, w której odpowiedzialny jest za tworzenie i prowadzenie kampanii internetowych, sprzedaż oraz obsługę klienta online. Przeprowadził ponad 700 godzin szkoleniowych m.in.: z zakresu sprzedaży, obsługi klienta i marketingu. W latach 2021-2023 był egzaminatorem zewnętrznym VCC szkolenia Trener personalny z dietetyką sportową.
Stale podnosi swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach, m.in.: Kurs sprzedażowy dla Trenerów Personalnych (2022), Skuteczny sprzedawca (2023), Savoir vivre i organizacja pracy handlowca (2023), Sztuka osiągania celów (2024), Model biznesowy małej firmy (2025), Techniki sprzedaży (2026).
Wykształcenie: wyższe

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszystkie niezbędne materiały (skrypt) do przeprowadzenia szkolenia zapewnia organizator.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem skorzystania z usługi jest zapis na szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest ocena weryfikacji efektów uczenia się- uczestnik zaliczył/nie zaliczył.

W czasie szkolenia przewiduje się również krótkie przerwy według potrzeb uczestników.

W cenę usługi nie są wliczone koszty noclegów i wyżywienia.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Uczestnikom/-czkom projektu, kosztów dojazdu i zakwaterowania.

Podstawa zwolnienia z VAT: par. 3. ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Adres

ul. Polna 21
10-059 Olsztyn
woj. warmińsko-mazurskie

Siedziba REVO

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Joanna Dolata

E-mail j.dolata@revoszkolenia.pl

Telefon (+48) 516 998 005