



Profesjonalna Obsługa Klienta w praktyce. Interdyscyplinarne warsztaty pozwalające na udoskonalenie standardów obsługi klienta w organizacji. Naucz się jak budować trwałe relacje z Klientem!

Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Miejsce	Cena
2026-09-10	2026-09-11	Szkolenie online	1490.00 zł
2026-09-10	2026-09-11	Gdańsk	1590.00 zł
2026-09-10	2026-09-11	Warszawa	1590.00 zł
2026-10-12	2026-10-13	Szkolenie online	1590.00 zł
2026-10-12	2026-10-13	Wrocław	1690.00 zł
2026-10-12	2026-10-13	Katowice	1690.00 zł
2026-11-03	2026-11-04	Szkolenie online	1590.00 zł
2026-11-03	2026-11-04	Poznań	1690.00 zł
2026-11-03	2026-11-04	Kraków	1690.00 zł
2026-12-10	2026-12-11	Warszawa	1690.00 zł
2026-12-10	2026-12-11	Szkolenie online	1590.00 zł
2026-12-10	2026-12-11	Gdańsk	1690.00 zł
2027-01-21	2027-01-22	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-01-21	2027-01-22	Poznań	1690.00 zł
2027-02-22	2027-02-23	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-02-22	2027-02-23	Wrocław	1690.00 zł
2027-03-08	2027-03-09	Warszawa	1690.00 zł
2027-03-08	2027-03-09	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-04-19	2027-04-20	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-04-19	2027-04-20	Poznań	1790.00 zł
2027-05-24	2027-05-25	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-05-24	2027-05-25	Wrocław	1790.00 zł
2027-06-17	2027-06-18	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-06-17	2027-06-18	Warszawa	1790.00 zł
2027-07-12	2027-07-13	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-07-12	2027-07-13	Gdańsk	1790.00 zł
2027-08-23	2027-08-24	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-08-23	2027-08-24	Kraków	1790.00 zł
2027-09-27	2027-09-28	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-09-27	2027-09-28	Warszawa	1790.00 zł
2027-10-21	2027-10-22	Szkolenie online	1690.00 zł

2027-10-21	2027-10-22	Wrocław	1790.00 zł
2027-11-25	2027-11-26	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-11-25	2027-11-26	Kraków	1790.00 zł
2027-12-16	2027-12-17	Szkolenie online	1690.00 zł
2027-12-16	2027-12-17	Warszawa	1790.00 zł

Grupa docelowa:

- Pracownicy odpowiedzialni za obsługę klienta zewnętrznego i wewnętrznego w organizacji.
- Wszystkie osoby zainteresowane poszerzeniem wiedzy i zdobyciem praktycznych umiejętności budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z klientem.

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.

Szkolenie będzie skoncentrowane wokół obszarów:

- właściwego reprezentowania organizacji w kontaktach z Klientami;
- dostosowywania sposobów obsługi do typu Klienta;
- radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem;
- profesjonalnego podtrzymywania relacji z klientem.

Korzyści dla uczestników:

Uczestnicy podczas szkolenia zdobędą wiedzę i umiejętności praktyczne w obszarach:

- zrozumienia motywów działania klientów
- bycia w roli klienta
- diagnozowania mocnych oraz rozwojowych obszarów w kontakcie z klientami
- umiejętności budowania relacji z klientami
- posługiwania się językiem korzyści w kontakcie z klientami.

Metodologia:

Zajęcia są prowadzone metodą opartą na aktywizacji uczestników poprzez dyskusje na forum grupy, studia przypadków, mini-wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną. Przedmiotem zajęć są realne trudności uwzględniające specyfikę danej branży oraz potrzeby i możliwości osób biorących udział w warsztatach. Uczestnicy uczą się poprzez doświadczenie i mają możliwość konsultacji indywidualnych. Nauka poprzez kreatywność, elastyczność i osobiste doświadczenia jest najskuteczniejszą formą zdobywania nowych umiejętności.

Dbamy o to aby szkolenia otwarte były dopasowane do oczekiwań oraz stylu pracy uczestników. Dzięki udziałowi w takim szkoleniu uczestnicy osiągają oczekiwany przez pracodawcę poziom kompetencji i umiejętności.

DLACZEGO WARTO UCZESTNICZYĆ W SZKOLENIU ORGANIZOWANYM PRZEZ IIST?

- kompetentny wykładowca - praktyk;
- ciekawa forma prowadzenia zajęć;
- możliwość skorzystania z indywidualnych konsultacji po szkoleniu;

- udział w szkoleniach otwartych to dużo więcej niż poddanie się procesowi szkoleniowemu - to niepowtarzalna możliwość wymiany doświadczeń z ciekawymi, nierzadko inspirującymi ludźmi a także asumpt do nawiązania nowych, owocnych kontaktów zawodowych.

Program szkolenia:

- I. Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.
- II. Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.
- III. Każdy z nas jest klientem.
- IV. Oczekiwania klientów.
- V. Proces obsługi klienta.
 1. Badanie potrzeb klientów.
 2. Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
 3. Rozwiewanie obiekcji klienta.
- VI. Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.
- VII. Typy klientów.
- VIII. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.
- IX. Praca z klientem wymagającym.
- X. Kontakt z klientem.
 1. Zadawanie pytań.
 2. Parafraza.
 3. Budowanie kontaktu z klientem.
 4. Pierwsze wrażenie.
 5. Udzielanie informacji klientowi.
- XI. Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.
- XII. Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Informacje organizacyjne:

Szkolenie stacjonarne:

Harmonogram zajęć

- szkolenie trwa 2 dni (16h)
- zajęcia odbywają się w godzinach 10.00-18.00 pierwszego dnia oraz 09.00- 17.00 drugiego dnia
- ze względu na warsztatową formę szkolenia maksymalna liczba uczestników to 15 osób
- w programie szkolenia przewidziane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad

Dzień I

Godz.10:00 -rozpoczęcie szkolenia
Godz.12:00 -przerwa kawowa
Godz.14.00 -przerwa obiadowa
Godz.16.00 -przerwa kawowa
Godz.18:00 -zakończenie szkolenia

Dzień II

Godz.09:00 -rozpoczęcie szkolenia
Godz.11:00 -przerwa kawowa
Godz.13.00 -przerwa obiadowa
Godz.15.00 -przerwa kawowa
Godz.17:00 -zakończenie szkolenia

Szkolenie online:

Harmonogram zajęć

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz.09.30-11.00-szkolenie
Godz.11.00 -11.10 -przerwa
Godz.11.10-12.40 -szkolenie
Godz.12.40-12.50 -przerwa
Godz.12.50-14.00 -szkolenie
Godz.14.00-14.10 -przerwa
Godz.14.10-15.30 -szkolenie

Dzień II

Godz.09.30-11.00-szkolenie
Godz.11.00 -11.10 -przerwa
Godz.11.10-12.40 -szkolenie
Godz.12.40-12.50 -przerwa
Godz.12.50-14.00 -szkolenie
Godz.14.10-15.30 - szkolenie

Inwestycja:

Szkolenie stacjonarne

1790.00 zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST
- oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

Cena szkolenia wraz z zakwaterowaniem:

- Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **2340 zł netto (+23% Vat)**
- Cena szkolenia dla 1 osoby wraz zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 2-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **2220 zł netto (+23% Vat)**

Szkolenie on-line

1690.00 zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu on-line,
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
- renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej),
- konsultacje poszkoleniowe
- 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST.

Zgłoszenie:

Aby zgłosić chęć uczestnictwa w szkoleniu organizowanym przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST należy wypełnić formularz zgłoszenia, a następnie po jego uzupełnieniu odesłać faksem (61 666 15 66) lub mailem (biuro@iist.pl) albo wypełnić [formularz zgłoszenia online](#). Na podstawie przesłanych informacji skontaktujemy się z Państwem, aby potwierdzić Państwa uczestnictwo w wybranym wydarzeniu oraz przekazać pozostałe informacje organizacyjne.

Kontakt:

KONTAKT Z ORGANIZATOREM



Międzynarodowy Instytut
Szkoleń Specjalistycznych

Jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37

60-750 Poznań

tel.(61) 307 01 49

fax. (61) 666 15 66

e-mail biuro@iist.pl

www.iist.pl

Zachęcamy do współpracy z Międzynarodowym Instytutem Szkoleń Specjalistycznych IIST, ponieważ:

- dążymy do spełnienia wszystkich potrzeb naszych Klientów w zakresie najwyższych standardów szkoleniowych;
- oferujemy niedrogie i autorskie szkolenia, dostarczane przez profesjonalnych trenerów;
- realizujemy szkolenia w kameralnych grupach aby zagwarantować Państwu możliwość zdobycia cennej i praktycznej wiedzy na podstawie interesujących warsztatów i ćwiczeń;
- nieustannie ulepszamy sprawdzone metody dydaktyczne podnoszących jakość oferowanych usług;
- podczas szkoleń wprowadzamy motywującą atmosferę gwarantującą osiągnięcie wysokich wyników;
- uczestnikom naszych warsztatów i seminariów oferujemy profesjonalne doradztwo oraz bezpłatne konsultacje poszkoleniowe.



Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37, 60-750 Poznań

tel. 61/3070149 fax. 61/6661566

biuro@iist.pl, NIP 777-315-06-27

www.iist.pl

