

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji w Iławie

Numer projektu: FEWM.06.04-IZ.00-0049/23

Tytuł projektu: Iławska Szkoła Branżowa I stopnia ZDZ z plusem

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Język angielski w teorii i praktyce przy obsłudze klienta

Nr kursu: 9/102/2024

Uczestników: 9 w tym kobiet: 4, mężczyzn: 5

Termin realizacji: 05.11.2024-14.01.2025



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
05.11.2024	13:30-15:00	Powitania, przedstawianie się, pożegnania - podstawowe zwroty grzecznościowe	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		
	15:10-15:55	Użycie grzecznościowych zwrotów w różnych kontekstach obsługi klienta	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:55-16:40	Praca w parach: symulacje rozmów z klientem, odgrywanie ról w różnych kontekstach (telefon, e-mail, spotkanie bezpośrednie)	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
12.11.2024	13:30-15:00	Praca w parach: symulacje rozmów z klientem, odgrywanie ról w różnych kontekstach (telefon, e-mail, spotkanie bezpośrednie)	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		
	15:10-16:40	Analiza autentycznych dialogów i przydatnych wyrażań, ćwiczenia z rozpoznawania intencji i nastroju klienta	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
19.11.2024	13:30-14:15	Analiza autentycznych dialogów i przydatnych wyrażań, ćwiczenia z rozpoznawania intencji i nastroju klienta	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:15-15:00	Obsługa klienta telefoniczna, mailowa i bezpośrednia - różne formy komunikacji	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		
	15:10-15:55	Techniki aktywnego słuchania oraz rozpoznawania potrzeb klientów	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:55-16:40	Sposoby podtrzymywania rozmowy i przejmowania inicjatywy w kontakcie z klientem	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
03.12.2024	13:30-14:15	Przekształcanie trudnych pytań w pozytywny kontakt z klientem	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:15-15:00	Symulacje rozmów: obsługa klienta telefoniczna, odpowiedzi e-mailowe, kontakt bezpośredni	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		
	15:10-16:40	Symulacje rozmów: obsługa klienta telefoniczna, odpowiedzi e-mailowe, kontakt bezpośredni	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
10.12.2024	13:30-15:00	Warsztaty grupowe: ćwiczenia formuł grzecznościowych, tworzenie różnych odpowiedzi w zależności od kontekstu	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



10.12.2024	15:10-15:55	Warsztaty grupowe: ćwiczenia formuł grzecznościowych, tworzenie różnych odpowiedzi w zależności od kontekstu	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:55-16:40	Ćwiczenie umiejętności przekazywania trudnych wiadomości (informowanie o problemie z zamówieniem lub opóźnieniu)	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
17.12.2024	13:30-15:00	Ćwiczenie umiejętności przekazywania trudnych wiadomości (informowanie o problemie z zamówieniem lub opóźnieniu)	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		
	15:10-15:55	Profesjonalne podejście do rozmowy z klientem w sytuacjach konfliktowych	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:55-16:40	Kluczowe zwroty i wyrażenia używane w sytuacjach trudnych	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
07.01.2025	13:30-14:15	Postawy asertywne a reakcje empatyczne - sposoby na utrzymanie profesjonalizmu w obliczu krytyki	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:15-15:00	Jak przyjąć skargę i skutecznie zareagować	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		
	15:10-16:40	Symulacje rozmów z niezadowolonymi klientami: scenariusze problematycznych sytuacji i analiza najlepszych odpowiedzi	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
14.01.2025	13:30-14:15	Symulacje rozmów z niezadowolonymi klientami: scenariusze problematycznych sytuacji i analiza najlepszych odpowiedzi	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	14:15-15:00	Praca w parach: ćwiczenia na wyrażanie empatii	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława
	15:00-15:10	PRZERWA		
	15:10-16:40	Praca w parach: ćwiczenia na wyrażanie empatii	Młotek Mariusz	ul. Grunwaldzka 13; Iława



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

