

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Placówka realizująca kurs: Centrum Edukacji w Olsztynie

Numer projektu: FEWM.07.02-IP.01-0039/25

Tytuł projektu: KobiECE kadry kształtują przyszłość!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Obsługa klienta

Nr kursu: 1/007/2026

Uczestników: 1 w tym kobiet: 1, mężczyzn: 0

Termin realizacji: 10.01.2026-13.01.2026

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
10.01.2026	08:00-08:45	Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać?	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	08:45-10:15	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:05	Komunikacja werbalna i niewerbalna (ton głosu, postawa, uśmiech)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:50	Powitanie klienta – przykłady i ćwiczenia (różne sytuacje: telefon, osobista wizyta, e-mail)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-12:40	Techniki aktywnego słuchania od pierwszych sekund kontaktu	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:25	Symulacje rozmów z klientem – dobre i złe otwarcie	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	Sprawdzenie zadowolenia klienta. Uprzejme zakończenie kontaktu	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:30-15:15	Ćwiczenie praktyczne: zakończenie obsługi w różnych kanałach (live, telefon, czat)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:15-15:20	PRZERWA	
	15:20-16:05	Najczęstsze błędy w otwieraniu i zamykaniu obsługi	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:05-16:50	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:50-16:55	PRZERWA	
	16:55-17:40	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
11.01.2026	08:00-09:30	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-10:15	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:05	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:50	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-12:40	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:25	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-15:15	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:15-15:20	PRZERWA	
	15:20-16:50	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn

11.01.2026	16:50-16:55	PRZERWA	
	16:55-17:40	Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
12.01.2026	08:00-08:45	Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	08:45-09:30	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-10:15	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:50	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-12:40	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:25	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:30-15:15	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:15-15:20	PRZERWA	
	15:20-16:05	Trudny klient, czyli kto – typy osobowości. Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. Definicja trudnej sytuacji. Identyfikacja i analiza dotychczasowych metod. Mapa empatii klienta	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
16:05-16:50	Komunikat „JA”. Asertywna odmowa. Agresja, uległość, asertywność.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn	
13.01.2026	15:00-15:45	Trudny klient, czyli kto – typy osobowości. Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. Definicja trudnej sytuacji. Identyfikacja i analiza dotychczasowych metod. Mapa empatii klienta	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:45-17:15	Radzenie sobie z emocjami i stresem w trudnej sytuacji. Emocje – definicja, natura. Stres – rodzaje, skala stresu społecznego. Praca z intencją. Ćwiczenie.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	17:15-17:20	PRZERWA	
	17:20-18:50	Nauka skutecznych technik radzenia sobie w trudnych sytuacjach sprzedażowych	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

