

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: Profesjonalna obsługa klienta

Nr kursu: 1/041/2026

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

Termin realizacji: 07.02.2026-11.02.2026



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
07.02.2026	08:00-08:45	Rola obsługi klienta w wizerunku firmy	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	08:45-09:30	Typologia klientów – różne oczekiwania i style komunikacji	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-10:15	Co oznacza „profesjonalna” obsługa?	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:05	Komunikacja werbalna i niewerbalna	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:50	Parafraza, aktywne słuchanie, zadawanie pytań	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-12:40	Ton głosu, intonacja, tempo i słownictwo	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:25	Komunikacja pisemna (e-mail, chat, media społecznościowe)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	Komunikacja pisemna (e-mail, chat, media społecznościowe)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:30-15:15	Komunikacja w trudnych sytuacjach	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:15-15:20	PRZERWA	
	15:20-16:05	Obsługa bezpośrednia vs. telefoniczna vs. online	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:05-16:50	Zasady etykiety telefonicznej	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:50-16:55	PRZERWA	
	16:55-17:40	Chat i social media – jak pisać profesjonalnie, zwięźle i uprzejmie	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
08.02.2026	08:00-08:45	Wyzwania obsługi zdalnej i praca z emocjami klientów	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	08:45-09:30	Typologia „trudnych” klientów i mechanizmy ich zachowań	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-10:15	Asertywność vs. uległość i agresja	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:05	Jak zachować spokój i profesjonalizm	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:50	Techniki deeskalacji emocji	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-13:25	Sposoby odzyskiwania klienta	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-15:15	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:15-15:20	PRZERWA	
	15:20-16:05	Personalizacja kontaktu i empatia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



08.02.2026	16:05-16:50	Małe gesty, które robią wielką różnicę	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:50-16:55	PRZERWA	
	16:55-17:40	Klient wewnętrzny (współpracownicy)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
09.02.2026	08:00-08:45	Klient jako ambasador marki	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	08:45-10:15	Co motywuje klientów do zakupu / kontaktu	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:05	Zachowania konsumenckie	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:50	Zarządzanie czasem i priorytetami	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-12:40	Praca z CRM-em i narzędziami do obsługi klienta	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:25	Przekazywanie informacji w zespole	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	Standardy i procedury obsługi	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:30-15:15	Plan rozwoju osobistego w obsłudze klienta	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:15-15:20	PRZERWA	
	15:20-16:05	Tworzenie indywidualnego „Kodeksu Obsługi Klienta”	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
10.02.2026	08:00-10:15	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:50	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-13:25	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
11.02.2026	08:00-10:15	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:15-10:20	PRZERWA	
	10:20-11:50	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:50-11:55	PRZERWA	
	11:55-13:25	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:25-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	ćwiczenia praktyczne- case study	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

