

## Harmonogram

**Nazwa Beneficjenta:** Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

**Placówka realizująca kurs:** Centrum Edukacji w Olsztynie

**Numer projektu:** FEWM.07.08-IP.01-0018/24

**Tytuł projektu:** Nowe umiejętności - większe możliwości

**Nazwa szkolenia zawodowego/kursu:** Obsługa klienta

**Nr kursu:** 1/152/2026

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

**Termin realizacji:** 16.05.2026-24.05.2026

## 1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejsce, ulica, nr lokalu)
16.05.2026	12:45-13:30	Rola obsługi klienta w wizerunku firmy	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:30-14:15	Typologia klientów – różne oczekiwania i style komunikacji	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:15-14:20	PRZERWA		
	14:20-15:05	Co oznacza „profesjonalna” obsługa?	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:05-15:50	Komunikacja werbalna i niewerbalna	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:50-16:10	PRZERWA		
	16:10-16:55	Parafraza, aktywne słuchanie, zadawanie pytań	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	16:55-17:40	Ton głosu, intonacja, tempo i słownictwo	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	17:40-17:45	PRZERWA		
	17:45-19:15	Komunikacja pisemna (e-mail, chat, media społecznościowe)	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	19:15-19:20	PRZERWA		
	19:20-20:05	Komunikacja w trudnych sytuacjach	Rafalski Eliaz	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
17.05.2026	09:00-09:45	Obsługa bezpośrednia vs. telefoniczna vs. online		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Zasady etykiety telefonicznej		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-11:20	Chat i social media – jak pisać profesjonalnie, zwięźle i uprzejmie		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:20-12:05	Wyzwania obsługi zdalnej i praca z emocjami klientów		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:05-12:10	PRZERWA		
	12:10-12:55	Typologia „trudnych” klientów i mechanizmy ich zachowań		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:40	Asertywność vs. uległość i agresja		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:40-14:00	PRZERWA		
	14:00-14:45	Jak zachować spokój i profesjonalizm		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Techniki deeskalacji emocji		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:30-15:35	PRZERWA		
15:35-16:20	Sposoby odzyskiwania klienta		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn	
23.05.2026	09:00-09:45	Sposoby odzyskiwania klienta		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn

23.05.2026	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-11:20	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:20-12:05	Personalizacja kontaktu i empatia		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:05-12:10	PRZERWA		
	12:10-12:55	Małe gesty, które robią wielką różnicę		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:40	Klient wewnętrzny (współpracownicy)		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:40-14:00	PRZERWA		
	14:00-14:45	Klient jako ambasador marki		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Co motywuje klientów do zakupu / kontaktu		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	15:30-15:35	PRZERWA		
	15:35-16:20	Co motywuje klientów do zakupu / kontaktu		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
24.05.2026	09:00-09:45	Zachowania konsumenckie		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Zarządzanie czasem i priorytetami		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-11:20	Praca z CRM-em i narzędziami do obsługi klienta		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:20-12:05	Przekazywanie informacji w zespole		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:05-12:10	PRZERWA		
	12:10-12:55	Standardy i procedury obsługi		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:40	Test wiedzy i umiejętności		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:40-14:00	PRZERWA		
	14:00-14:45	Plan rozwoju osobistego w obsłudze klienta		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Tworzenie indywidualnego „Kodeksu Obsługi Klienta”		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

