

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Placówka realizująca kurs: Centrum Edukacji w Olsztynie

Numer projektu: FEWM.06.04-IZ.00-0028/24

Tytuł projektu: Olsztyńska Szkoła Branżowa I stopnia ZDZ z plusem

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta

Nr kursu: 1/245/2025

Uczestników: 7 w tym kobiet: 5, mężczyzn: 2

Termin realizacji: 15.12.2025-19.12.2025



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)
15.12.2025	09:00-09:45	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać?	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-11:15	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:15-11:25	PRZERWA	
	11:25-12:10	Nawiązywanie komunikacja werbalna i niewerbalna (ton głosu, postawa, uśmiech)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:10-12:55	Powitanie klienta – przykłady i ćwiczenia (różne sytuacje: telefon, osobista wizyta, e-mail)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:15	PRZERWA	
	13:15-14:00	Techniki aktywnego słuchania od pierwszych sekund kontaktu	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:00-14:45	Symulacje rozmów z klientem – dobre i złe otwarcie	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Sprawdzenie zadowolenia klienta. Uprzejme zakończenie kontaktu	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
16.12.2025	09:00-09:45	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	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
	10:30-10:40	PRZERWA	
	10:40-11:25	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
	11:25-12:55	Nauka skutecznych technik radzenia sobie w trudnych sytuacjach sprzedażowych	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:15	PRZERWA	
	13:15-14:45	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
	14:45-15:30	Komunikat „JA”. Asertywna odmowa. Agresja, uległość, asertywność.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
17.12.2025	09:00-09:45	Ćwiczenie praktyczne: zakończenie obsługi w różnych kanałach (live, telefon, czat)	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Najczęstsze błędy w otwieraniu i zamykaniu obsługi	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-11:15	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:15-11:25	PRZERWA	
	11:25-12:10	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:10-12:55	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:15	PRZERWA	
	13:15-14:00	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



17.12.2025	14:00-15:30	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
18.12.2025	09:00-10:30	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:40	PRZERWA	
	10:40-11:25	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:25-12:55	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:15	PRZERWA	
	13:15-14:45	Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
19.12.2025	09:00-09:45	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:40	PRZERWA	
	10:40-12:55	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:15	PRZERWA	
	13:15-14:00	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:00-14:45	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży	ul. Mickiewicza 5; Olsztyn



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

