

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Placówka realizująca kurs: Centrum Edukacji w Szczytnie

Numer projektu: FEWM.06.04-IZ.00-0030/24

Tytuł projektu: Szczycieńska Szkoła Branżowa II stopnia ZDZ z plusem

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta

Nr kursu: 10/119/2025

Uczestników: 9 w tym kobiet: 9, mężczyzn: 0

Termin realizacji: 18.06.2025-22.06.2025



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)
18.06.2025	07:00-08:30	Podstawy komunikacji interpersonalnej: Elementy skutecznej komunikacji: werbalna, niewerbalna, parawerbalna Bariery komunikacyjne i sposoby ich przełamywania Rola empatii i aktywnego słuchania w kontakcie z klientem	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	08:30-08:35	PRZERWA	
	08:35-09:20	Podstawy komunikacji interpersonalnej: Elementy skutecznej komunikacji: werbalna, niewerbalna, parawerbalna Bariery komunikacyjne i sposoby ich przełamywania Rola empatii i aktywnego słuchania w kontakcie z klientem	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	09:20-10:50	Budowanie pierwszego wrażenia: Znaczenie pierwszych sekund rozmowy Mowa ciała i postawa pracownika Ton głosu, sposób mówienia, autoprezentacja	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	10:50-11:05	PRZERWA	
	11:05-11:50	Budowanie pierwszego wrażenia: Znaczenie pierwszych sekund rozmowy Mowa ciała i postawa pracownika Ton głosu, sposób mówienia, autoprezentacja	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	11:50-12:35	Rozpoznawanie potrzeb klienta: Pytania otwarte i zamknięte Techniki parafrazowania i klaryfikowania Czytanie sygnałów pozawerbalnych	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	12:35-12:40	PRZERWA	
	12:40-13:25	Rozpoznawanie potrzeb klienta: Pytania otwarte i zamknięte Techniki parafrazowania i klaryfikowania Czytanie sygnałów pozawerbalnych	ul. Chrobrego 4; Szczytno
19.06.2025	13:00-13:45	Rozpoznawanie potrzeb klienta: Pytania otwarte i zamknięte Techniki parafrazowania i klaryfikowania Czytanie sygnałów pozawerbalnych	ul. Chrobrego 4; Szczytno



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



19.06.2025	13:45-14:30	Typologia klientów – jak się przygotować do kontaktu: Style komunikacji klientów (wizualny, słuchowy, kinestetyczny) Rozpoznawanie typów osobowości klientów Dostosowanie stylu komunikacji do klienta	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	14:30-14:35	PRZERWA	
	14:35-16:05	Typologia klientów – jak się przygotować do kontaktu: Style komunikacji klientów (wizualny, słuchowy, kinestetyczny) Rozpoznawanie typów osobowości klientów Dostosowanie stylu komunikacji do klienta	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	16:05-16:50	Struktura profesjonalnej rozmowy z klientem: Fazy kontaktu z klientem Zasady uprzejmego rozpoczęcia i zakończenia rozmowy Przejrzyste przedstawienie celu kontaktu	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	16:50-17:10	PRZERWA	
	17:10-18:40	Struktura profesjonalnej rozmowy z klientem: Fazy kontaktu z klientem Zasady uprzejmego rozpoczęcia i zakończenia rozmowy Przejrzyste przedstawienie celu kontaktu	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	18:40-18:45	PRZERWA	
	18:45-19:30	Efektywne otwieranie procesu obsługi: Powitanie klienta i prezentacja oferty Budowanie zaufania od pierwszego kontaktu	ul. Chrobrego 4; Szczytno
20.06.2025	08:00-09:30	Efektywne otwieranie procesu obsługi: Powitanie klienta i prezentacja oferty Budowanie zaufania od pierwszego kontaktu	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	09:30-09:35	PRZERWA	
	09:35-11:50	Zamykanie kontaktu z klientem: Podsumowanie rozmowy i upewnienie się co do zrozumienia Pożegnanie klienta z zachowaniem profesjonalizmu Finalizacja procesu obsługi	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	11:50-12:10	PRZERWA	
	12:10-13:40	Elementy dokumentacji i przekazania sprawy dalej: Tworzenie notatek z rozmowy Przekazywanie informacji do innych działów Zamykanie zgłoszeń i podsumowanie dla klienta	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	13:40-13:45	PRZERWA	



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



20.06.2025	13:45-14:30	Elementy dokumentacji i przekazania sprawy dalej: Tworzenie notatek z rozmowy Przekazywanie informacji do innych działów Zamykanie zgłoszeń i podsumowanie dla klienta	ul. Chrobrego 4; Szczytno
21.06.2025	08:00-09:30	Rodzaje trudnych klientów i sytuacji: Klient agresywny, niezdecydowany, nadmiernie wymagający Sytuacje konfliktowe, reklamacje, nieporozumienia Analiza przypadków (case study)	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	09:30-09:35	PRZERWA	
	09:35-10:20	Rodzaje trudnych klientów i sytuacji: Klient agresywny, niezdecydowany, nadmiernie wymagający Sytuacje konfliktowe, reklamacje, nieporozumienia Analiza przypadków (case study)	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	10:20-11:50	Techniki deeskalacji i radzenia sobie z emocjami: Kontrola emocji własnych i klienta Techniki obrony psychicznej i zachowanie asertywności Język, który nie prowokuje	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	11:50-12:10	PRZERWA	
	12:10-13:40	Techniki deeskalacji i radzenia sobie z emocjami: Kontrola emocji własnych i klienta Techniki obrony psychicznej i zachowanie asertywności Język, który nie prowokuje	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	13:40-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	Rozwiązywanie problemów i skarg klientów: Struktura skutecznej reakcji na skargę Przyjmowanie odpowiedzialności vs. unikanie winy Zasady rekompensaty i działania naprawczego	ul. Chrobrego 4; Szczytno
22.06.2025	08:00-09:30	Rozwiązywanie problemów i skarg klientów: Struktura skutecznej reakcji na skargę Przyjmowanie odpowiedzialności vs. unikanie winy Zasady rekompensaty i działania naprawczego	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	09:30-09:35	PRZERWA	
	09:35-10:20	Rozwiązywanie problemów i skarg klientów: Struktura skutecznej reakcji na skargę Przyjmowanie odpowiedzialności vs. unikanie winy Zasady rekompensaty i działania naprawczego	ul. Chrobrego 4; Szczytno



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



22.06.2025	10:20-11:50	Trening sytuacyjny – symulacje i scenki: Odgrywanie ról Analiza zachowania uczestników i informacja zwrotna Praca z własnymi przypadkami z życia zawodowego	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	11:50-12:10	PRZERWA	
	12:10-13:40	Trening sytuacyjny – symulacje i scenki: Odgrywanie ról Analiza zachowania uczestników i informacja zwrotna Praca z własnymi przypadkami z życia zawodowego	ul. Chrobrego 4; Szczytno
	13:40-13:45	PRZERWA	
	13:45-14:30	Trening sytuacyjny – symulacje i scenki: Odgrywanie ról Analiza zachowania uczestników i informacja zwrotna Praca z własnymi przypadkami z życia zawodowego	ul. Chrobrego 4; Szczytno



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

