

PROGRAM SZKOLENIA

Tytuł szkolenia	Profesjonalna Obsługa Klienta
Data szkolenia	Grupa 1.: 17.04.2025 Grupa 2.: 18.04.2025 Grupa 3.: 08.05.2025 Grupa 4.: 16.05.2025
Miejsce szkolenia	Politechnika Warszawska, ul. Rektorska 4 w Warszawie, sala 5.04 (piętro 5)
Trener	Dorota Palczuk
Organizator	Altkom Akademia S.A.
GODZINY	PLAN ZAJĘĆ
09:00 -10:30	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wstęp i wprowadzenie do szkolenia 2. Krótka integracja z uczestnikami 3. Część wykładowa „Standardy obsługa Klienta w dzisiejszych czasach”
10:30-10:45	Przerwa kawowa
10:45-12:15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otwarta dyskusja 2. Ćwiczenie w zespołach
12:15-12:45	Przerwa obiadowa
12:45-14:15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ćwiczenie „Profile Klientów” 2. Część wykładowa „Czym jest asertywność w pracy z Klientem”
14:15-14:30	Przerwa kawowa
14:30-16:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ćwiczenia scenek sytuacyjnych 2. Podsumowanie szkolenia

Dorota Palczuk

Trenerka, coach, konsultantka HRM

Posiada 10 letnie doświadczenie w pracy trenerskiej i prowadzenia projektów rozwojowych - głównie z profesjonalnej obsługi Klienta, budowania strategii sprzedaży, jak również budowaniu planów rozwojowych dla kadry menadżerskiej pod kątem doskonalenia jej kompetencji szefowskich oraz komunikacji i przepływu informacji z innymi działami. Ostatnie 4 lata poświęciła na rozwijaniu umiejętności w zakresie prowadzenia projektów w obszarze HRM, do głównych obszarów specjalizacji należy: tworzenie opisów stanowisk, ocena pracownicza, budowanie profili kompetencyjnych, tworzenie systemów motywacyjnych, rekrutacja i wdrażanie pracowników oraz projektowanie kompleksowych procesów rozwojowych.