

We Make You Grow!

Nasza wiedza wspiera Twój biznes.



Rejestr Instytucji
Szkoleniowych (RIS)
pod numerem 214/00243/2014



Firma szkoleniowa Human Skills

Rola obsługi posprzedażowej w procesie sprzedaży

Grow!



Human Skills
We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 1

DLACZEGO HUMAN SKILLS?

Od kilkunastu lat wspieramy w rozwoju Klientów B2B oraz B2C organizując szkolenia, warsztaty, kursy, czy indywidualne konsultacje. To ogromne doświadczenie i ciągła otwartość na zmiany sprawia, że co roku przechodzimy audyt oraz certyfikację **DEKRA Certification**, będąc w gronie najlepszych firm szkoleniowych w Polsce. Należymy do **Polskiej Izby Firm Szkoleniowych** działając zgodnie ze **Standardami Usług Szkoleniowych SUS**. Co roku aktualizujemy nasze usługi w **Rejestrze Instytucji Szkoleniowych RIS**. Współpracujemy z **Krajowym Funduszem Szkoleniowych KFS** oraz **Bazą Usług Szkoleniowych BUR**.

TU ZAPŁACISZ KARTĄ



Nasze logo to **cztery postaci, pomiędzy którymi powstaje kształt puzzla** - kluczowego elementu w budowaniu spójnej całości. Ten symbol ma dla nas ogromne znaczenie, bo prezentuje jednocześnie **siłę indywidualności**, jak i **zespołowy potencjał**. Jako firma szkoleniowo-doradcza dostarczamy sprawdzone i skuteczne usługi rozwojowe, mając zawsze na uwadze najwyższe standardy branży szkoleniowej oraz **indywidualne potrzeby naszych Klientów**. U nas każdy Klient oraz Uczestnik znajdzie przestrzeń, **by wzmocnić swoje kompetencje w zgodzie z własnym stylem działania**. Prowadzimy również projekt [Sukces Kobiety Biznesu](#).

Motywelem przewodnim naszej firmy są **4 energie** znane z wielu narzędzi diagnostycznych, jakimi dysponujemy: **Extended DISC, Insights Discovery, FRIS, Maxi DISC, kolory osobowości czy test kolorów Hartmana**. To za pomocą tych narzędzi nasi Klienci **odkrywają swoje mocne strony, wyjątkowe talenty oraz obszary do wzmocnienia**.

- **Energia Czerwona**, bo liczy się nastawienie na **cel** oraz **efekty** naszych Klientów.
- **Energia Niebieska**, bo działamy zawsze w oparciu o **wiedzę** i sprawdzone merytoryczne rozwiązania.
- **Energia Zielona**, bo stawiamy na **zespół**, który pracuje z pasją.
- **Energia Żółta**, bo czerpiemy **inspiracje** z globalnych trendów i innowacji.

Podstawą skuteczności naszych działań szkoleniowych jest nie tylko zaufanie Klientów poparte licznymi [referencjami, wyróżnieniami ekspertów](#), lecz także wewnętrzny system oceny oparty m.in. o **Model Kirkpatricka** - bo liczą się rezultaty.

Do powstania naszego hasła przewodniego: „**We Make You Grow**” zainspirowali nas nasi Klienci i historia każdego, wspólnie wypracowanego sukcesu. Realizujemy projekty rozwojowe tak, **aby przełożyć „Make” na „Grow”**, stale weryfikując propozycje w ramach katalogu naszych usług o najskuteczniejsze i niezawodne rozwiązania.

POZYSKAJ DOFINANSOWANIE DO SZKOLEŃ

[KFS: SPRAWDŹ LINK](#)

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 2

OPIS SZKOLENIA

Czy masz wrażenie, że **klienci znikają po finalizacji zakupu**? Choć sprzedaż była udana, brakuje powrotu klienta, polecenia lub chęci do dalszej współpracy? Wielu specjalistów ds. obsługi klienta i sprzedaży skupia się na etapie transakcji, zapominając, że **prawdziwy potencjał sprzedaży zaczyna się dopiero po zakupie**.

To, co dzieje się po sprzedaży, ma bezpośredni wpływ na postrzeganie firmy, lojalność klienta oraz gotowość do rekomendacji. Wysoki poziom wysiłku po stronie klienta, brak jasnej komunikacji czy przedłużające się reakcje **mogą zniweczyć cały efekt** profesjonalnie przeprowadzonej sprzedaży. Nie pozwól, by dobrze rozpoczęta relacja kończyła się na etapie jednej faktury.

Szkolenie "Rola obsługi posprzedażowej w procesie sprzedaży" to praktyczne szkolenie sprzedażowe, które pozwoli Ci usprawnić komunikację posprzedażową, poprawić jakość obsługi klienta i budować wartość relacji na dłużej. Nauczysz się, jak ograniczać wysiłek klienta, eliminować bariery kontaktu oraz skutecznie reagować na zastrzeżenia. Nasze szkolenie w Warszawie lub w wersji on-line z obszaru sprzedaży, pomoże Ci budować przewagę konkurencyjną tam, gdzie inni często odpuszczają.

Czy wiesz, że szkolenie z roli obsługi sprzedażowej jest częścią **Akademii Sprzedaży**? To nasz **kompleksowy cykl szkoleń** stworzony z myślą o osobach zajmujących się sprzedażą, ofertowaniem, pozyskiwaniem nowych klientów czy profesjonalną obsługą klienta. Akademia Sprzedaży to starannie zaplanowana **ścieżka rozwoju kompetencji sprzedażowych**, która krok po kroku rozszerza wiedzę, umiejętności i co ważne – także postawy niezbędne do osiągnięcia celów sprzedażowych. Szkolenie „**Rola obsługi posprzedażowej w procesie sprzedaży**” to 7, ostatni etap Akademii Sprzedaży, w której masz pełną swobodę w ustalaniu tempa nauki, dopasowując przerwy między poszczególnymi szkoleniami. Możesz także zrealizować **szkolenie jako odrębny kurs** wzmacniający kompetencje sprzedażowe i wizerunkowe.

Nie kończ na sprzedaży – zbuduj lojalność. Dowiedz się, jak obsługa posprzedażowa wzmacnia relacje i przekłada się na wyniki Twoje i Twojej firmy.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



DLA KOGO TO SZKOLENIE BĘDZIE IDEALNE?

- **Dla specjalisty ds. obsługi klienta**, który chce zdobyć praktyczne umiejętności w budowaniu lojalności i poprawie doświadczeń klientów po sprzedaży.
- **Dla specjalisty ds. obsługi posprzedażowej** – który chce lepiej zarządzać wysiłkiem klienta i stosować nowoczesne techniki zwiększające satysfakcję oraz lojalność.
- **Dla menedżera zespołu obsługi klienta lub sprzedaży** – który chce optymalizować procesy posprzedażowe w swojej organizacji i skutecznie eliminować bariery utrudniające klientom kontakt z firmą.
- **Dla właściciela firmy** – który chce zrozumieć jak skuteczniej budować lojalność klienta i wspierać dalszą współpracę, a także jak zarządzać sytuacją trudną np. reklamacją czy negatywną opinią o firmie.

W JAKICH WYZWANIACH POMOŻE CI TO SZKOLENIE?

- **Nie wiesz, jak zarządzać oczekiwaniami klientów, by byli zadowoleni, ale firma nie ponosiła strat?** Szkolenie z trenerem sprzedaży i obsługi klienta pomoże Ci nauczyć się zarządzania oczekiwaniami, stosowania typologii zastrzeżeń, a także asertywności, by budować satysfakcję klienta bez rezygnacji z zasad firmy.
- **Zastanawiasz się, jak budować doświadczenie klienta, które realnie wzmacnia wizerunek firmy?** Dowiesz się, jak każdy kontakt – również po sprzedaży – wpływa na postrzeganie Twojej firmy przez klienta.
- **Nie wiesz, jak zareagować, gdy rozmowa z klientem staje się napięta?** To praktyczne, pełne ćwiczeń szkolenie pozwoli Ci wzmocnić swój warsztat sprzedażowy w sytuacjach, w których obsługa klienta staje się szczególnie wymagająca – tak, by nie tracić gruntu pod nogami, tylko działać z większą pewnością i profesjonalizmem.
- **Zastanawiasz się dlaczego klienci nie polecają Twojej firmy, pomimo dobrej obsługi?** Poznasz Net Promoter Score (NPS) i dowiesz się, jakie czynniki zachwyty sprawiają, że klienci nie tylko wracają, ale także rekomendują produkt/usługę.
- **Klienci zaznaczają, że załatwienie sprawy wymaga od nich zbyt dużego wysiłku, a Ty nie wiesz, co możesz z tym zrobić?** Nasze szkolenie otwarte pokaże Ci, jak działa Customer Effort Score (CES) oraz jak minimalizacja wysiłku klienta i optymalizacja procesów zwiększa szanse sprzedażowe.
- **Czujesz, że „nie masz narzędzi” w kontakcie z klientem, który zgłasza reklamację lub żąda więcej, niż przewiduje procedura?** W praktyce poznasz strukturę 7 kroków reagowania, która pomoże Ci działać spokojnie, konkretnie i pewnością siebie.



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 4

- **Twoja firma boryka się z negatywnymi opiniami i wieloma procesami reklamacji?** Dzięki analizie Customer Satisfaction Score (CSS) oraz wdrożeniu standardów reagowania na reklamacje, nauczysz się, jak usprawnić strategię obsługi klienta, by zwiększyć zadowolenie klienta pomimo reklamacji.
- **Chcesz osiągnąć wyższe kompetencje i rozwijać swój potencjał w doskonałej obsłudze klienta?** Dzięki doświadczeniu certyfikowanego trenera, praktyka w sprzedaży i obsłudze klienta poznasz nowoczesne podejście do posprzedażowych standardów pracy z klientem.



Human Skills
We Make You Grow

ROLA OBSŁUGI POSPRZEDAŻOWEJ W PROCESIE SPRZEDAŻY

Nie kończ na sprzedaży – zbuduj lojalność. Dowiedz się, jak **obsługa posprzedażowa wzmacnia relacje i przekłada się na wyniki Twoje i Twojej firmy.**

ZESKANUJ
I ZOBACZ NA WWW



Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 5

KORZYŚCI DLA CIEBIE

- Podczas tego szkolenia zrozumiesz, jak konkretne **działania posprzedażowe wpływają na doświadczenie klienta** – by świadomie budować lojalność, a nie liczyć na „naturalny powrót” klienta po zakupie.
- Rozwiniesz **kompetencje komunikacyjne** w trudnych sytuacjach – by prowadzić rozmowy z większą pewnością, spokojem i profesjonalizmem, nawet wtedy, gdy klient zgłasza zastrzeżenia.
- W trakcie praktycznych części szkolenia z obsługi posprzedażowej zdobędziesz **narzędzia do reagowania na reklamacje** – w oparciu o model 7 kroków Barlowa i Mollera, co pozwoli Ci skutecznie działać w sytuacjach kryzysowych.
- **Przećwiczysz zarządzanie oczekiwaniami** klientów – by unikać nieporozumień i przeciwdziałać eskalacjom, bez rezygnacji z zasad i interesów firmy.
- Pod okiem **doświadczonego trenera Human Skills** zdobędziesz umiejętności identyfikowania i eliminowania barier w procesie posprzedażowym – by ułatwić klientowi kontakt i usprawnić jego doświadczenie z firmą.
- Dowiesz się, jak dzięki posiadanym zasobom obniżać poziom wysiłku klienta – dzięki czemu poprawisz jego satysfakcję, **zwiększysz szansę na powrót i polecenie** Ciebie i Twojej firmy.
- W czasie tego praktycznego szkolenia rozwiniesz **umiejętności pracy z emocjami klienta i własnymi** – by zachować profesjonalizm i spójność nawet w sytuacjach napięcia czy presji.
- **Wzmocnisz swój warsztat obsługi klienta** o zasady „obsługi o niskim wysiłku” – by ułatwiać klientowi decyzje i skracać jego drogę do rozwiązania problemu.
- **Zyskasz szerszą perspektywę** – zrozumiesz, jak Twoje działania wpływają na postrzeganie marki i wartość całego procesu sprzedażowego.
- Wzrośniesz w swojej roli jako specjalista ds. obsługi posprzedażowej, zdobywając **większy autorytet** w organizacji.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 6

KORZYŚCI DLA FIRMY

- Zwiększysz **atrakcyjność swojej organizacji** poprzez pracę nad standardami obsługi posprzedażowej, które wyróżnią Twoją organizację w konkurencyjnym otoczeniu.
- Twoja organizacja **zyska większą przewidywalność i stabilność** relacji z klientami, dzięki rozwojowi kompetencji posprzedażowych, które wspierają lojalność i powtarzalność decyzji zakupowych.
- Pracownik obsługi klienta nauczy się redukować wysiłek zakupowy na wszystkich etapach kontaktu, **zmniejszając liczbę skarg, przyspieszając działania operacyjne i obniżając koszty wsparcia.**
- Twoja firma **ograniczy straty** wynikające z niewłaściwego zarządzania reklamacjami, dzięki wdrożeniu w praktyce standardów reagowania i pracy z typologią zastrzeżeń.
- Nasze szkolenie z obsługi posprzedażowej pomoże **wyeliminować fragmentaryczne myślenie o obsłudze klienta**, wzmacniając świadomość, że relacje z klientem to wspólna odpowiedzialność działów sprzedaży, obsługi i serwisu.
- Dzięki pracy z modelami CES, NPS i CSS firma zyska narzędzia do mierzenia doświadczenia klienta, co pozwoli na bardziej **świadome decyzje rozwojowe** i lepsze zarządzanie reputacją marki.
- Dzięki kompetencjom pracownika Twoja organizacja poprawi jakość komunikacji posprzedażowej, osiągając **większe zadowolenie klientów**, wyższy poziom zaufania i więcej poleceń.
- To praktyczne szkolenie sprzedażowe zwiększy gotowość pracownika do działania w sytuacjach niestandardowych, dzięki czemu firma zmniejszy ryzyko eskalacji i utrzyma **pozytywny wizerunek nawet w obliczu trudności.**
- Organizacja może zyskać dopasowany do kultury standard obsługi klienta dzięki **ćwiczeniom i analizom przypadków z życia wziętych**, które uczą reagowania zgodnie z wartościami firmy.
- Pracownik Twojej firmy **bezpiecznie zdobędzie nowe kompetencje sprzedażowe** dzięki renomie i najwyższym standardom usług szkoleniowych (SUS 3.0) stosowanych w Human Skills.
- Otrzymasz dostęp do **indywidualnego doradztwa, wsparcia w planach szkoleniowych i preferencyjnych warunków** współpracy, jakie oferujemy naszym Klientom.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



CELE SZKOLENIA:

Zwiększenie świadomości na temat wpływu obsługi posprzedażowej na lojalność klientów.

1. Wypracowanie postawy **odpowiedzialności za każdą interakcję z klientem.**
2. Rozwinięcie kompetencji **w zakresie identyfikacji i wykorzystywania czynników zachwytu.**
3. Zwiększenie świadomości **dotyczącej różnicy między satysfakcją a lojalnością klienta.**
4. Pogłębienie wiedzy **na temat wskaźnika Customer Effort Score (CES) i jego roli w lojalności klienta.**
5. Rozwinięcie kompetencji **w zakresie asertywnego zarządzania trudnymi oczekiwaniami klientów.**
6. Zwiększenie świadomości **na temat znaczenia reklamacji w budowaniu doświadczenia klienta.**
7. Opanowanie umiejętności **stosowania modelu 7 kroków J. Barlowa & C. Mollera w obsłudze reklamacji.**

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA „ROLA OBSŁUGI POSPRZEDAŻOWEJ W PROCESIE SPRZEDAŻY”

Moduł I: Rola Obsługi Posprzedażowej w Budowaniu Doświadczenia Klienta

1. **Czy to prawda, że „Pierwszy samochód sprzedaje salon, a drugi serwis?”**
2. **Znaczenie marki i doświadczenia Klienta:**
 - o Marka jako zobowiązanie wobec klienta i jej wpływ na lojalność.
 - o Jak posprzedażowe interakcje z klientem wzmacniają postrzeganie marki.
3. **Elementy wpływające na doświadczenie Klienta:**
 - o Jak proces, ludzie, produkt i otoczenie tworzą pełne doświadczenie.
4. **Odpowiedzialność poszczególnych ról w organizacji za doświadczenie klienta:**
 - o Świadomość wpływu każdego kontaktu posprzedażowego na wizerunek firmy.
 - o Myślenie silosowe – „Klient działu sprzedaży” vs „Klient działu serwisu” dlaczego takie myślenie jest nie tylko nieaktualne ale wręcz szkodliwe dla organizacji.

Grow!



Moduł II. Budowanie lojalności poprzez wzmacnianie satysfakcji Klienta

1. Czynniki zachwytu

- Jak zmieniają się oczekiwania Klientów. Wczoraj, dziś i jutro?
- Czym jest satysfakcja, a czym jest lojalność. Od zadowolenia do polecenia?
- Dlaczego czynniki zachwytu działają krótkoterminowo?
- Czynniki zachwytu na co dzień – od pomysłu do zastosowania.

Moduł III: Druga strona medalu. Budowanie Lojalności Klienta Poprzez Redukcję Jego Wysiłku (Customer Effort Score)

1. Customer Effort Score (CES):

- Omówienie koncepcji CES i jej roli w budowaniu lojalności.
- Porównanie CES z innymi wskaźnikami, takimi jak Net Promoter Score (NPS) i Customer Satisfaction Score (CSS).

2. Identyfikacja i klasyfikacja rodzajów wysiłku klienta:

- Wysiłek finansowy, fizyczny i emocjonalny – jak każdy z nich wpływa na doświadczenie klienta.

3. Praktyczne strategie redukcji wysiłku klienta na różnych etapach procesu posprzedażowego:

- Przegląd typowych sytuacji, które generują wysiłek klienta, i sposoby ich optymalizacji.

4. Techniki wzmacniania lojalności dzięki eliminowaniu przeszkód:

- Jak skuteczna obsługa posprzedażowa może zmienić klienta jednorazowego w stałego.

Moduł IV: Cztery Kluczowe Zasady Obsługi o Niskim Wysiłku

1. **Zasada jasnej komunikacji:** Jak unikać niejasności i zbędnych kontaktów.
2. **Dostępność informacji i rozwiązań:** Tworzenie prostych procesów i narzędzi do szybkiego rozwiązywania problemów klientów.
3. **Minimalizacja działań wymagających wysiłku klienta:** Techniki upraszczania i automatyzacji procesów.
4. **Zarządzanie oczekiwaniami i szybka reakcja na potrzeby klienta:** Jak proaktywne działania posprzedażowe mogą zmniejszyć wysiłek klienta.

Grow!



Moduł V: Diagnostyka i Eliminowanie Zastrzeżeń w Obsłudze Posprzedażowej

1. **Typologia zastrzeżeń:**
 - Jak odróżnić nieporozumienia, wątpliwości, skargi i wady.
2. **Standardy reagowania na zastrzeżenia klientów:**
 - Budowanie procesu rozwiązywania problemów, który minimalizuje wysiłek klienta.
3. **Procedura „Czerwonego Dywanu” w praktyce:**
 - Jak stworzyć poczucie wyjątkowej troski dla klientów, zwłaszcza tych niezadowolonych, aby ich wysiłek był minimalny.
4. **Asertywność i Zarządzanie Trudnymi Oczekiwaniem Klienta:**
 - Stawianie granic w kontakcie posprzedażowym:
 - Kiedy i jak asertywnie odpowiedzieć na nierealne oczekiwania klientów.

Moduł VI: Obsługa reklamacji według najwyższych standardów

1. **Sytuacja reklamacyjna jako wąskie gardło w budowaniu doświadczenia Klienta:**
 - Czy brak reklamacji to tylko pozytywny sygnał?
 - Odpowiedź na reklamację w oparciu o model 7 kroków J. Barlow & C. Moller.
 - Praktyczne zastosowanie modelu 7 kroków.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 10

JAK POWSTAŁ PROGRAM TEGO SZKOLENIA?

Tworząc program tego szkolenia, opieraliśmy się na skutecznych metodach szkoleniowych, takich jak **cykl Kolba i model Kirkpatricka**. Fundamentem jest praktyczność, przechodzisz przez cztery etapy: doświadczenie, refleksję, wyciągnięcie wniosków i testowanie w praktyce.

Nad programem pracowali nasi doświadczeni, certyfikowani trenerzy, którzy nie tylko znają teorię, ale przede wszystkim **są praktykami** i wiedzą, jak wyglądają realne wyzwania na Twoim stanowisku. Regularnie aktualizujemy program i materiały szkoleniowe – przeprowadzamy audyty, dostosowując je do trendów, najnowszych standardów SUS 2.0 (Standard Usług Szkoleniowych najnowszej generacji) i zmieniających się potrzeb rynku.

Każdy program jest też pod **stałą opieką merytoryczną CEO Human Skills Iwony Firmanty**, Certyfikowanej Trenerki, Psycholożki, Coachki **oraz dedykowanego opiekuna**, którzy czuwają nad jego jakością i aktualnością. Dodatkowo, po każdym szkoleniu przeprowadzamy ankiety ewaluacyjne, aby ocenić efektywność programu i stale go doskonalić. Twoja opinia ma realny wpływ na kształt kolejnych edycji!



Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | II

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

Cena i terminy ([link](#))

PAKIET STACJONARNY

Co wchodzi w cenę szkolenia stacjonarnego?

- Realizacja szkolenia w naszym centrum szkoleniowo- doradczym lub w wybranej sali szkoleniowej w ścisłym centrum Warszawy. Dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami- poinformuj nas o tym. Sala wyposażona jest w urządzenia multimedialne, klimatyzację i wygodne miejsce dla każdego uczestnika.
- Przerwa kawowa premium: wybór kaw i herbat; soki; owoce; fit przekąski oraz najwyższej jakości desery.
- Lunch w pobliskiej restauracji lub na miejscu realizacji szkolenia. Jeżeli jesteś na szczególnej diecie, zgłoś nam swoje potrzeby przed szkoleniem.
- Pakiet szkoleniowy (materiały szkoleniowe, teczka, notatnik, długopis, gadżety).
- Uznany certyfikat odbycia szkolenia potwierdzony jakością SUS 2.0

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu stacjonarnym?

- O dokładnej lokalizacji i szczegółach poinformujemy Cię mailowo przed szkoleniem.
- Szkolenie odbywa się w godzinach 9:00-16:00 – zapraszamy Cię już około godziny 8:45, to doskonała okazja, aby napić się kawy i poznać innych uczestników.
- W trakcie szkolenia będą przerwy kawowe i jedna dłuższa obiadowa.
- Na terenie sali konferencyjnej masz bezpłatny dostęp do szybkiego Internetu Wi-Fi .
- Szkolenie prowadzone jest w kameralnych grupach, masz szansę zadawać pytania i pracować na własnych przykładach.
- Szkolenie odbywa się w samym centrum Warszawy, jeżeli wybierasz się do nas samochodem, weź pod uwagę, że jest to centrum i strefa płatnego parkowania.
- Po zakończeniu szkolenia możesz liczyć na kontakt z trenerem, który odpowie na dodatkowe pytania.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



PAKIET ON-LINE

Co wchodzi w cenę szkolenia on-line?

- Realizacja szkolenia na nowoczesnej, intuicyjnej platformie Klikmeeting lub Zoom z możliwością zadawania pytań na żywo, interakcji z trenerem i innymi uczestnikami.
- Praktyczne formy realizacji szkolenia takie jak ćwiczenia, dyskusje, praca w grupach, symulacje, co sprawia, że szkolenie jest równie efektywne, jak w formie stacjonarnej.
- Pakiet szkoleniowy w formie pdf w tym książki, ćwiczenia szkoleniowe lub inne dedykowane handouty.
- Uznaný certyfikat odbycia szkolenia potwierdzony jakością SUS 2.0 w formie pdf.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po odbyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu on-line?

- Przed udziałem w szkoleniu otrzymasz link do pokoju online oraz wszystkie niezbędne informacje organizacyjne.
- Szkolenie odbywa się na platformie Klikmeeting lub Zoom. Nie musisz nic instalować. Udział w szkoleniu jest możliwy za pośrednictwem komputera, laptopa oraz telefonu komórkowego. Dla większego komfortu rekomendujemy udział na komputerze lub laptopie.
- Logując się na szkolenie, skorzystaj z przeglądarki Google Chrome lub Firefox.
- Przed rozpoczęciem szkolenia przetestuj swoje urządzenie – sprawdź, czy masz działający mikrofon oraz kamerę, aby móc w pełni uczestniczyć w interaktywnych częściach szkolenia.
- Przygotuj notatnik oraz długopis.
- W trakcie szkolenia będą przerwy krótsze i jedna dłuższa obiadowa.
- Sprawdź jak się przygotować technicznie ([więcej informacji](#)).

Grow!



Human Skills
We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 13

ZDOBĄDŹ UZNANY CERTYFIKAT ([LINK](#))



Human Skills
We Make You Grow

C E R T Y F I K A T

Zaświadcza, że
Pani/Pan Imię i Nazwisko

była uczestnikiem szkolenia:
NAZWA SZKOLENIA

CERTYFIKAT nr XXX/XXX
Trener: Imię i Nazwisko

Institucja szkoleniowa wpisana przez Wojewódzki Urząd Pracy
w Warszawie pod numerem 214/00243/2014.

Certyfikat instytucji zatwierdzający wdrożenie standardu usług
szkoleniowo-rozwojowych SUS 2.0: DEKRA/SUS/000176/1

Dokument elektroniczny, nie wymaga podpisu.



Polska Izba Firm
Szkoleniowych



Data szkolenia: 12.12.2020 r.
Data wystawienia dokumentu: 12.12.2020 r.

Firma szkoleniowa Human Skills
ul. Widok 18/2, 00-023 Warszawa
tel. (22)224 21 95-96, e-mail: biuro@humanskills.pl

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 14

CO NAS WYRÓŻNIA?

Poznaj nasze atuty, które pomogą Ci wzmocnić kompetencje i osiągnąć wyznaczone cele.

- Działamy **już od 2010 roku**, a od tamtej pory przeprowadziliśmy tysiące szkoleń dla osób indywidualnych i firm, nieustannie dostosowując naszą ofertę do realnych wyzwań rynku. Każde szkolenie opiera się na wypracowanych przez lata praktyki standardach, by nasi Klienci mogli rozwijać swoje umiejętności **w pewnym i sprawdzonym procesie**.
- Działalność naszej firmy jest stale audytowana wewnętrznie oraz zewnętrznie m.in. przez renomowaną organizację **DEKRA Certification**. Projektujemy szkolenia w oparciu o **Standard Usług Szkoleniowych 2.0**, a także należymy do Polskiej Izby Firm Szkoleniowych i kierujemy się jej Kodeksem Dobrych Praktyk.
- Wyróżniamy się jedną z **najszerzych tematycznie ofert szkoleń otwartych i zamkniętych, usług coachingowych oraz narzędzi diagnostycznych na rynku**. Możesz znaleźć u nas wszystko, czego potrzebujesz kompleksowo - od kompetencji menedżerskich czy sprzedażowych, przez soft skills aż po unikalne szkolenia PREMIUM.
- Nasza firma szkoleniowo- doradcza została **założona i stale prowadzona jest przez doświadczoną i wykwalifikowaną liderkę** - Iwonę Firmanty- psycholożkę, socjolożkę, certyfikowaną coachkę i trenerkę. Na co dzień merytorycznie wspiera ona nasz Zespół oraz czuwa nad jakością i efektywnością świadczonych usług.

WYBRANE OPINIE NASZYCH KLIENTÓW:

- „Szkolenie przeprowadzone było profesjonalnie oraz w interesujący sposób, co znajduje odzwierciedlenie w pozytywnych ocenach uczestników. Program szkolenia pod względem merytorycznym został bardzo dobrze dostosowany do naszych oczekiwań. A Pani Agnieszka, jako trenerka zachęcała naszych pracowników do aktywnego uczestnictwa poprzez zorganizowanie pracy w grupach w formie warsztatów, co pozwoliło im na świetną integrację oraz możliwość podzielenia się swoim doświadczeniem. Na uznanie również zasługuje świetna organizacja, przygotowanie profesjonalnych materiałów szkoleniowych oraz stały kontakt z firmą, przed i po szkoleniu. Z przyjemnością polecamy firmę Human Skills oraz bardzo dziękujemy za organizację szkolenia.
- “Szkolenie upłynęło mi bardzo szybko. Trener wywarł wrażenie osoby kompetentnej i doświadczonej. Mam poczucie, że dużo z wyniesionych informacji będę mogła zastosować w swojej pracy.”
- „Bardzo duży zakres wiedzy i doświadczenie. Wiedza została przekazana ze spokojem, zaangażowaniem, tematy omówione szczegółowo, bardzo przydatne ćwiczenia. Szeroki zakres informacji, jasne materiały. Atmosfera bardzo przyjemna, kameralna, bezstresowa.”

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.



Human Skills
We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 15

Z NASZEJ OFERTY KORZYSTAJĄ LIDERZY NA RYNKU:



Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl