



HARMONOGRAM SZKOLENIA
Projekt „PRZEJMIJ STERY DO SWOJEJ KARIERY” (POWR.01.02.01)

Imię i nazwisko uczestnika	<u>2 uczestników</u>			
Nazwa szkolenia	<u>„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”</u>			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania części praktycznej szkolenia	od	21.02.2022 r.	do	18.03.2022 r.
Godziny realizacji zajęć praktycznych	od	08:00	do	13:00
Miejsce realizacji części praktycznej szkolenia (nazwa pracodawcy i dokładny adres)	<u>KLAVER Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością</u> <u>42-221 Częstochowa, ul. Gminna 131</u>			

Imię i nazwisko uczestnika	<u>1 uczestnik</u>			
Nazwa szkolenia	<u>„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”</u>			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania części praktycznej szkolenia	od	21.02.2022 r.	do	18.03.2022 r.
Godziny realizacji zajęć praktycznych	od	09:00	do	14:00
Miejsce realizacji części praktycznej szkolenia (nazwa pracodawcy i dokładny adres)	<u>SZAFA Urszula Szyńska</u> <u>42-100 Kłobuck, ul. Paderewskiego 3</u>			

Imię i nazwisko uczestnika	<u>1 uczestnik</u>			
Nazwa szkolenia	<u>„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”</u>			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania części praktycznej szkolenia	od	21.02.2022 r.	do	18.03.2022 r.
Godziny realizacji zajęć praktycznych	od	11:00	do	16:00
Miejsce realizacji części praktycznej szkolenia (nazwa pracodawcy i dokładny adres)	<u>KINKO Wioletta Kołodziejczyk</u> <u>42-283 Boronów, ul. 3 Maja 1 lok. 7</u>			



DATA	LICZBA GODZ.	TREŚĆ ZAJĘĆ PRAKTYCZNYCH
21.02.2022	5	ZAGADNIENIA ADMINISTRACYJNO-BIUROWE • Organizacja pracy biurowej (4h); • Ogólne zasady kultury w biurze (2h); • Etyka w pracy pracownika biurowego (2h); • Zakres obowiązków pracownika biurowego (2h); • Odpowiedzialność materialna pracownika biurowego (2h); • Zasady sporządzania korespondencji biurowej, rodzaje korespondencji, protokoły notatki sprawozdania-ćwiczenia praktyczne (16h); • Zasady ewidencji korespondencji oraz dekretacja (6h); • Zastosowanie przepisów KPA w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna, systemy kancelaryjne (4h); • Etapy obiegu dokumentów (6h); • Urządzenia biurowe i ich wykorzystanie oraz obsługa urządzeń biurowych (14h); • Prawo pracy i ochrona danych osobowych - podstawowe zasady, obowiązki pracownika i pracodawcy(10h) • Zasady efektywnej komunikacji w pracy biurowej (6h) • Organizacja spotkań służbowych (6h) ZAGADNIENIA OBSŁUGA KLIENTA • Typologia klientów (4h) • Sposoby pozyskiwania klientów (4h) • Zasady profesjonalnej obsługi klientów (4h) • Budowanie pozytywnych relacji z klientem (2h) • Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (3h) • Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (3)
22.02.2022	5	
23.02.2022	5	
24.02.2022	5	
25.02.2022	5	
28.02.2022	5	
01.03.2022	5	
02.03.2022	5	
03.03.2022	5	
04.03.2022	5	
07.03.2022	5	
08.03.2022	5	
09.03.2022	5	
10.03.2022	5	
11.03.2022	5	
14.03.2022	5	
15.03.2022	5	
16.03.2022	5	
17.03.2022	5	
18.03.2022	5	
100		



Imię i nazwisko uczestnika	<u>1 uczestnik</u>			
Nazwa szkolenia	<u>„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”</u>			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania części praktycznej szkolenia	od	28.02.2022 r.	do	25.03.2022 r.
Godziny realizacji zajęć praktycznych	od	08:00	do	13:00
Miejsce realizacji części praktycznej szkolenia (nazwa pracodawcy i dokładny adres)	<u>FARMA FOOD Sp. z o.o.</u> <u>42-218 Częstochowa, ul. Mościckiego 7 lok 21</u>			

Imię i nazwisko uczestnika	<u>1 uczestnik</u>			
Nazwa szkolenia	<u>„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”</u>			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania części praktycznej szkolenia	od	28.02.2022 r.	do	25.03.2022 r.
Godziny realizacji zajęć praktycznych	od	08:00	do	13:00
Miejsce realizacji części praktycznej szkolenia (nazwa pracodawcy i dokładny adres)	<u>HANDLUJEMY.PL Sp. z o.o.</u> <u>42-217 Częstochowa, ul. Żwirki i Wigury 7</u>			

Imię i nazwisko uczestnika	<u>1 uczestnik</u>			
Nazwa szkolenia	<u>„Pracownik biurowy wraz z obsługą klienta”</u>			
Nazwa instytucji szkoleniowej	Łętowski Consulting Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski			
Czas trwania części praktycznej szkolenia	od	28.02.2022 r.	do	25.03.2022 r.
Godziny realizacji zajęć praktycznych	od	08:00	do	13:00
Miejsce realizacji części praktycznej szkolenia (nazwa pracodawcy i dokładny adres)	<u>BTSF Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością</u> <u>ul. Długa 43, 42-100 Kłobuck</u>			



DATA	LICZBA GODZ.	TREŚĆ ZAJĘĆ PRAKTYCZNYCH
28.02.2022	5	ZAGADNIENIA ADMINISTRACYJNO-BIUROWE • Organizacja pracy biurowej (4h); • Ogólne zasady kultury w biurze (2h); • Etyka w pracy pracownika biurowego (2h); • Zakres obowiązków pracownika biurowego (2h); • Odpowiedzialność materialna pracownika biurowego (2h); • Zasady sporządzania korespondencji biurowej, rodzaje korespondencji, protokoły notatki sprawozdania-ćwiczenia praktyczne (16h); • Zasady ewidencji korespondencji oraz dekretacja (6h); • Zastosowanie przepisów KPA w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna, systemy kancelaryjne (4h); • Etapy obiegu dokumentów (6h); • Urządzenia biurowe i ich wykorzystanie oraz obsługa urządzeń biurowych (14h); • Prawo pracy i ochrona danych osobowych - podstawowe zasady, obowiązki pracownika i pracodawcy(10h) • Zasady efektywnej komunikacji w pracy biurowej (6h) • Organizacja spotkań służbowych (6h) ZAGADNIENIA OBSŁUGA KLIENTA • Typologia klientów (4h) • Sposoby pozyskiwania klientów (4h) • Zasady profesjonalnej obsługi klientów (4h) • Budowanie pozytywnych relacji z klientem (2h) • Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (3h) • Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (3)
01.03.2022	5	
02.03.2022	5	
03.03.2022	5	
04.03.2022	5	
07.03.2022	5	
08.03.2022	5	
09.03.2022	5	
10.03.2022	5	
11.03.2022	5	
14.03.2022	5	
15.03.2022	5	
16.03.2022	5	
17.03.2022	5	
18.03.2022	5	
21.03.2022	5	
22.03.2022	5	
23.03.2022	5	
24.03.2022	5	
25.03.2022	5	
100		