



MAŁOPOLSKA WYŻSZA SZKOŁA EKONOMICZNA W TARNOWIE
KARTA PROGRAMOWA

| Moduł kształcenia | | Obsługa klienta | |
|--|-----------------------|-------------------------|--|
| Nazwa modułu kształcenia w języku angielskim | Customer service | | |
| Kierunek studiów | Zarządzanie | | |
| Profil kształcenia | Ogólnoakademicki | | |
| Forma kształcenia | studia niestacjonarne | | |
| Poziom przedmiotu (podstawowy/specjalnościowy/ ogólnouczelniany) | specjalnościowy | | |
| Status przedmiotu (obowiązkowy/do wyboru) | Do wyboru | | |
| Poziom modułu kształcenia | studia II stopnia | | |
| Język wykładowy | polski | | |
| Semestr realizacji modułu | II-IV | | |
| Liczba punktów ECTS | 5 | | |
| Liczba godzin | Forma modułu: wykład | Forma modułu: ćwiczenia | |
| | 20 | | |
| Jednostka realizująca moduł | Katedra Zarządzania | | |
| Moduły poprzedzające | | | |

Syntetyczna charakterystyka modułu

Moduł poświęcony jest zagadnieniom związanym z obsługą klienta. Student poznaje właściwe zasady obsługi klienta, metody i techniki budowania właściwej komunikacji z klientem oraz metody postępowania w trudnych sytuacjach. W module wskazuje się na użyteczność znajomości mechanizmów obsługi w celu zidentyfikowania potrzeb i oczekiwań klienta oraz dostosowania działań firmy do potrzeb rynkowych.

Cele modułu

Celem zajęć jest przekazanie praktycznej wiedzy z zakresu obsługi klienta. Przybliżenie podstawowych zasad obsługi klienta. Zwrócenie uwagi na powiązanie zadań w zakresie obsługi klienta z celami firmy. Przybliżenie typologii klienta w celu poprawy komunikacji z klientem i skutecznego radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Zaznajomienie z zasadami obsługi klienta przez telefon oraz różnorodne kanały internetowe. Klient strategiczny, specjalny co wnosi do organizacji, na co zwrócić uwagę w jego obsłudze.

Opis efektów uczenia się modułu

| Symbol efektu uczenia się dla modułu | Osiągnięte efekty uczenia się | Odniesienie do efektów uczenia się dla kierunku |
|--------------------------------------|---|---|
| | | Wiedza: |
| W_01 | Identyfikuje i wyjaśnia podstawowe pojęcia z zakresu obsługi klienta, | K_W05 |
| W_02 | Zna zasady dotyczące budowania właściwej komunikacji z klientem, również w sytuacjach trudnych, | K_W07 |
| W_03 | Zna metody komunikacji odpowiednie dla wybranej typologii klienta. | K_W08 |
| | | Umiejętności: |

| | | |
|-------------------------------|--|-------|
| U_01 | Potrafi przeprowadzić segmentację klienta według typu obsługi, | K_U03 |
| U_02 | Potrafi w oparciu o poznane zasady właściwie komunikować się z klientem | K_U06 |
| U_03 | Potrafi zastosować poznane metody w sytuacjach trudnych w celu łagodzenia konfliktowych sytuacji, | K_U07 |
| U_04 | Posiada umiejętność oceny decyzji związanych z budowaniem lojalności klientów, potrafi zaprojektować programy lojalnościowe, | |
| U_05 | Potrafi dokonać oceny jakości usług w oparciu o poznane metody badawcze. | |
| Kompetencje społeczne: | | |
| K_01 | Przygotowany do samodzielnego poszerzania wiedzy, | K_K01 |
| K_02 | Przygotowany do podejmowania decyzji w organizacji , | K_K04 |
| K_03 | Przygotowany do pracy w zespole, | |
| K_04 | Przygotowany do uczestniczenia w budowaniu projektów oraz prezentacji wyników własnej pracy. | |

Kryteria oceny efektów uczenia się oraz metody ich weryfikacji

| Symbol efektu uczenia się (1) | na ocenę 2 | na ocenę 3 | na ocenę 4 | na ocenę 5 | na ocenę 6 | Metody weryfikacji efektów uczenia się (2) |
|-------------------------------|---|---|---|--|--|--|
| W_01 | Student nie zna podstawowych pojęć z zakresu obsługi klienta. | Student potrafi wyjaśnić podstawowe pojęcia związane z obsługą klienta, jego wiedza jest w pełni odtwórcza. | Student dobrze operuje poznanymi pojęciami. Prezentuje dobre przygotowanie teoretyczne. | Student wyjaśniając zagadnienia teoretyczne podaje przykłady praktyczne, bardzo dobrze operuje poznanymi pojęciami. | Student wyjaśnia w stopniu znacznie wykraczającym poza ramy modułu zagadnienia teoretyczne swobodnie ilustrując je przykładami. | EP |
| W_02 | Student nie zna zasad dotyczących budowania właściwej komunikacji z klientem, nie ma wiedzy teoretycznej na temat zachowań w sytuacjach trudnych. | Student zna zasady dotyczące budowania właściwej komunikacji z klientem. | Student omawia zasady dotyczące budowania właściwej komunikacji z klientem, potrafi podać zasady dotyczące łagodzenia konfliktowych sytuacji. Posiada dobre podstawy teoretyczne. | Student dysponuje uporządkowaną wiedzą teoretyczną sprawnie ilustrując ją przykładami praktycznymi. | Student posiada pogłębioną i usystematyzowaną wiedzę wykraczającą poza ramy modułu. | EP, PP |
| W_03 | Student nie zna typologii klienta oraz metod komunikacji odpowiednich dla wybranej typologii klienta. | Student zna typologię klienta. Jego wiedza jest w pełni odtwórcza. | Student zna metody komunikacji odpowiednie dla wybranej typologii klienta. | Student dysponuje uporządkowaną wiedzą teoretyczną sprawnie ilustrując ją przykładami praktycznymi. | Student posiada pogłębioną i usystematyzowaną wiedzę wykraczającą poza ramy modułu. | EP, S, PP |
| U_01 | Student nie potrafi przeprowadzić segmentacji klienta według typu obsługi. | Student potrafi przeprowadzić segmentację klienta według typu obsługi. | Student potrafi przeprowadzić segmentację klienta według typu obsługi i poddaje analizie otrzymane wyniki. | Student prawidłowo dokonuje pełnej analizy zagadnienia, wzbogaca ją o własne wnioski i interpretacje. W sposób klarowny analizuje zależności między badanymi zjawiskami. | Student weryfikuje i analizuje zagadnienia przedmiotu z wykorzystaniem metod wykraczających poza zakres prezentowany w literaturze podstawowej i uzupełniającej. | PP |
| U_02 | Student nie zna zasad i właściwego komunikowania się z klientem. | Student stosuje poznane zasady i w sposób właściwy komunikuje się z klientem. | Student stosuje poznane zasady i w sposób właściwy komunikuje się z klientem. | Student stosuje poznane zasady i w sposób właściwy komunikuje się z klientem, trafnie podejmuje decyzje związane z obsługą klienta. | Student weryfikuje i analizuje sytuacje dotyczące obsługi klienta w sposób znacznie wykraczający poza zakres modułu. | EP, S, PP |
| U_03 | Student nie potrafi zastosować poznanych metod w sytuacjach trudnych w celu łagodzenia konfliktowych sytuacji. | Student zna metody i potrafi je zastosować w sytuacjach trudnych w celu łagodzenia konfliktowych sytuacji. | Student w stopniu dobrym opanował metody rozwiązywania konfliktowych sytuacji i potrafi zastosować właściwe do konkretnych warunków. | Student trafnie podejmuje decyzje związane z obsługą klienta w sytuacjach trudnych i potrafi zastosować właściwe do konkretnych warunków. | Student weryfikuje i analizuje sytuacje dotyczące obsługi klienta w sposób znacznie wykraczający poza zakres modułu. | EP, PP |

| | | | | | | |
|------|--|--|---|--|---|--------|
| U_04 | Student nie potrafi zaprojektować i ocenić skuteczności wybranych programów lojalnościowych. | Student wykorzystując poznaną wiedzę teoretyczną potrafi zaprojektować proste programy lojalnościowe w firmie. | Student wykorzystując poznaną wiedzę teoretyczną potrafi zaprojektować przykładowe programy lojalnościowe w firmie. | Student wykorzystując poznaną wiedzę teoretyczną potrafi zaprojektować złożone programy lojalnościowe w firmie oraz umie ocenić stopień skuteczności tych programów. | Student potrafi wykorzystać wiedzę w ujęciu znacznie wykraczającym tematykę modułu. | PP,PG |
| U_05 | Student nie potrafi dokonać oceny jakości obsługi klienta. | Student potrafi przeprowadzić badanie jakości obsługi klienta w oparciu o poznane metody badawcze. | Student potrafi przeprowadzić i dokonać oceny jakości świadczonych usług w oparciu o poznane metody badawcze. | Student potrafi przeprowadzić i dokonać oceny świadczonych usług, na podstawie otrzymanych danych przedstawia własne wnioski. | Student potrafi wykorzystać wiedzę w ujęciu znacznie wykraczającym tematykę modułu. | PP, PG |
| K_01 | Student nie potrafi samodzielnie pracować nad poszerzaniem własnej wiedzy. | Student wykazuje zainteresowanie wiedzą przekazywaną w ramach zajęć. | Student potrafi samodzielnie poszerzać zakres wiedzy prezentowany w trakcie modułu. | Student potrafi poszerzać wiedzę w oparciu o literaturę uzupełniającą modułu. | Student potrafi wykorzystać wiedzę w ujęciu znacznie wykraczającym tematykę modułu. | PP,S |
| K_02 | Student nie potrafi podejmować decyzji w oparciu o prezentowane informacje. | Student posiada podstawy dotyczące postępowania w procesie decyzyjnym. | Student w oparciu o posiadane informacje potrafi dokonać analizy i sformułować własne rozwiązania. | Student potrafi przedstawić własne wnioski i ocenić podjęte rozwiązania. | Student potrafi podejmować decyzję w ujęciu znacznie wykraczającym poza tematykę modułu. | PP, PG |
| K_03 | Student nie potrafi pracować w zespole. | Student potrafi współdziałać w zespole przy rozwiązywaniu problemów. | Student wykazuje się kreatywnością w pracy zespołowej. | Student potrafi organizować pracę zespołu, wykazuje się dużą kreatywnością. | Student posiada umiejętność kierowania zespołem i wykazuje się odpowiedzialnością za pracę zespołu. | PP, PG |
| K_04 | Student nie potrafi zaprezentować własnych wyników pracy. | Student potrafi przygotować projekt oraz w sposób poprawny dokonuje prezentacji wyników własnej pracy. | Student potrafi przygotować projekt oraz w sposób profesjonalny dokonuje prezentacji wyników własnej pracy. | Student potrafi przygotować projekt i w sposób profesjonalny prezentuje wyniki własnej pracy oraz przedstawia własne wnioski. | Student potrafi podejmować decyzję w ujęciu znacznie wykraczającym poza tematykę modułu. | EP,PP |

(1) wpisać symbol efektu uczenia się

(2) wpisać np.: EU – egzamin ustny; EP – egzamin pisemny; T – test; P – prezentacja; PR – projekt; ES – esej; RE – referat, PP – przykład praktyczny, PE – platforma e-learningowa, PG- praca w grupie, S – odgrywanie scenek, itp.

| Treści kształcenia modułu | |
|--|-------------------------|
| Forma modułu: wykład | Forma modułu: ćwiczenia |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Potrzeby klientów – sposoby sterowania percepcją i oczekiwaniami klientów. 2. Tworzenie ofert i standardowych pism 3. Segmentacja klientów – typy klientów. 4. Style myślenia i działania (klient vs obsługa) 5. Zasady dotyczące kontaktu z klientem – formy kontaktu, podstawowe techniki komunikacji z klientem. 6. Pomiar jakości obsługi klienta. 7. Budowanie lojalności klientów. 8. Działanie w sytuacjach trudnych. 9. Techniki sprzedaży 10. Działania zespołowe w realizacji celu 11. Lider w zespole 12. Standardy jakości obsługi klienta | |

| | |
|---------------------------------|--|
| Literatura podstawowa | <ol style="list-style-type: none"> Ostrowska I., Chraćhol-Barczyk U., Rosa G., <i>Profesjonalna obsługa klienta</i>, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2020. Kotler Ph., <i>Marketing</i>, Wolters Kluwer, Warszawa 2012. Barlow J., Stewart P., <i>Markowa obsługa klientów : nowe źródło przewagi nad konkurencją</i>, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2010. Mouliniere R., <i>Techniki sprzedaży</i>, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007. Czubała A., Jonas A., Smoleń T., Wiktor J., <i>Marketing usług</i>, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Kraków 2006. Horovitz J., <i>Strategia obsługi klienta</i>, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2006. |
| Literatura uzupełniająca | <ol style="list-style-type: none"> Tłuczak A., Kauf S., <i>Logistyczna obsługa klienta</i>, Wyd. Wydawnictwo Naukowe PWN, 2018. Brown Stanley A., <i>Strategiczne podejście do klientów</i>, Polskie Wydaw. Ekonomiczne, Warszawa 2003. Haman W., Gut J., <i>Handlowanie to gra : czyli od namawiania i zebrania do zaspokajania potrzeb klienta</i>, Wydaw. Kontrakt, Warszawa 2000. Storbacka K., Lehtinen J. R., <i>Sztuka budowania trwałych związków z klientami</i>, Oficyna Ekonomiczna. Oddział Polskich Wydawnictw Profesjonalnych "ABC", Kraków 2001. Edwards, S. Edwards, L. Clampitt Douglas, „<i>Niech klienci tłoczą się u Twoich drzwi</i>”, Helion, Gliwice 2006. Performance Research Associates, „<i>Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów</i>”, Wolters Kluwer, Kraków 2006. Zeszyty Naukowe Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie (zn.mwse.edu.pl). |

Metody dydaktyczne

Wykład z prezentacją multimedialną. Ćwiczenia z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej oraz innych narzędzi szkoleniowo-trenerskich. Zajęcia prowadzone są metodą pracy w grupach z wykorzystaniem analizy przypadków, dyskusji oraz scenek i prezentacji poszczególnych elementów przedmiotu. Praca na zajęciach wymaga aktywnego uczestnictwa oraz przyswojenia materiałów wskazanych i/lub przekazanych w trakcie wykładów.

Nakład czasu pracy studenta w przeliczeniu na godziny i punkty ECTS

| Elementy składające się na pracę studenta | Ilość godzin | Ilość punktów ECTS | |
|---|--------------|--------------------|----------|
| Udział w wykładach | 20 | | |
| Udział w ćwiczeniach | - | | |
| Samodzielne studiowanie tematyki wykładów | 25 | | |
| Samodzielne przygotowanie się do ćwiczeń | - | | |
| Przygotowanie się do egzaminu | 30 | | |
| Przygotowanie się do zaliczenia | - | | |
| Przygotowanie eseju | - | | |
| Przygotowanie prezentacji w grupie | 25 | | |
| Przygotowanie referatu | - | | |
| Przygotowanie projektu | - | | |
| Inne (przyswojenie przekazanych materiałów dodatkowych) | 25 | | |
| Suma | 125 | | 5 |