

ZAPRASZAMY PAŃSTWA DO UCZESTNICTWA W SZKOLENIU:

## EFEKTYWNA OBSŁUGA TRUDNEGO I WYMAGAJĄCEGO KLIENTA.

### Warszawa:

22-23.10.2020  
14-15.12.2020

### Poznań:

26-27.10.2020  
03-04.12.2020

### Katowice:

01-02.12.2020

### Cel szkolenia:

poznanie i doskonalenie umiejętności w zakresie profesjonalnych / efektywnych metod obsługi Klienta i budowania Jego lojalności w procesie reklamacji, windykacji i innych sytuacjach w których zachowanie Klienta może być odebrane przez obsługującego pracownika jako trudne.

**Szkolenie kierowane jest do:** pracowników odpowiedzialnych za obsługę również trudnych Klientów.

### Szczegółowe korzyści dla uczestników szkolenia:

- Właściwej postawy osoby obsługującej każdego Klienta.
- Korzyści dla siebie i pracodawcy z profesjonalnej obsługi reklamacyjnego i windykacyjnego Klienta.
- Zachowań roszczeniowych Klientów.
- Zasad stosowania słów, gestów i sposobów zachowania w celu optymalnej komunikacji z Klientami.
- Przeszkód w porozumiewaniu oraz sposobów ich pokonywania.
- Technik radzenia sobie ze stresem i negatywnymi emocjami.
- Zasad zachowania asertywnego.
- Aktywnego słuchania.
- Budowania dobrych relacji z Klientem oraz wzajemnego zaufania.
- Zasad wywierania wpływu i skutecznej argumentacji.
- Psychologicznego oddziaływania na klienta.
- Metody przeformułowania obiekcji i odpowiadania na trudne pytania.
- Sposobów radzenia sobie z emocjami Klientów.
- Znajomości różnych typów Klientów i zasad doboru odpowiednich form komunikacji.

### Możliwość zdobycia, poszerzenia i utrwalenia umiejętności z zakresu:

- Poznania i zrozumienia zachowań trudnych Klientów.
- Budowania porozumienia z Klientem poprzez kontrolowanie swoich słów, gestów i zachowania.
- Efektywnego komunikowania się z różnymi typami Klientów.
- Aktywnego słuchania.
- Dostrzegania i pokonywania przeszkód w budowaniu porozumienia z Klientem.
- Wykorzystywania technik ułatwiających komunikację z trudnym klientem.
- Przyjmowania perspektywy Klienta w procesie obsługi.
- Tonowania negatywnych emocji Klienta.
- Odpowiedzi na trudne pytania Klientów.
- Argumentowania i zasad wywierania wpływu na Klientów.
- Budowania pozytywnych relacji.
- Panowania nad własnymi emocjami i stresem.

## PROGRAM SZKOLENIA:

### 1. Wprowadzenie.

- Ćwiczenie integracyjne.
- Cele, korzyści i metody pracy.
- Program szkolenia.
- Oczekiwania uczestników.

#### **Główne cele ćwiczenia integracyjnego:**

- wprowadzenie do wspólnej pracy uczestników szkolenia.
- podniesienie samooceny i motywacji do pracy.

### 2. Rola jakości obsługi „trudnego” Klienta.

- Obecne problemy wynikające z kontaktów z klientem.
- Wizerunek obsługi klienta.
- Proaktywna postawa w obsłudze Klienta.
- Korzyści dla mnie i Firmy z efektywnej obsługi klienta.

*Przy aktywnym udziale uczestników szkolenia ustalamy jak powinna wyglądać obsługa klienta i jakie z takiej obsługi wynikają korzyści.*

### 3. Odczytywanie i przekazywanie sygnałów niewerbalnych.

- Mowa ciała- postawa, gestykulacja, mimika.
- Strefy dystansu.
- Szybkość i tempo mówienia.
- Intonacja i dykcja.

*Ćwiczenie komunikacyjne wprowadzające, w którym biorą udział wszyscy uczestnicy.*

### 4. Dostosowanie przekazu komunikacyjnego do rozmówcy i formy komunikowania się.

- Typologia Klientów.
- Przeszkody komunikacyjne.
- Komunikacja jednostronna i dwustronna.
- Zasady telefonicznej i bezpośredniej komunikacji z Klientem.

*Przedstawienie prostych, praktycznych wskazówek dotyczących postępowania w rozmowie z różnymi typami Klientów.*

### 5. Emocje w czasie obsługi reklamacji.

- Odczucia Klientów składających reklamacje.
- Techniki tonowania emocji Klientów.
- Zasady rozmowy ze zdenerwowaną, agresywną osobą.

*Ćwiczenie grupowe pomagające zrozumieć uczestnikom szkolenia jak czuje się Klient zgłaszający reklamacje.*

### 6. Pozytywne nastawienie do klienta.

- Rola pozytywnego nastawienia.
- Pozytywne zwroty.
- Przeformułowania.
- Moc komplementu.

*Ćwiczenie „Przytulanka” z przekazywania pozytywnych komunikatów.*

## 7. Badanie powodów kontaktu i oczekiwań klienta.

- Techniki zadawania pytań.
- Empatyczne i aktywne słuchanie.
- Parafrazowanie.
- Sposób mówienia o przedmiocie kontaktu np. reklamacji.

„Fascynująca opowieść” ; „Pytaj a znajdziesz”

## 8. Przekonywanie min. procesie windykacji i informowanie klienta o niepopularnych decyzjach.

- Dostosowanie przekazu do pozycji i osobowości Klienta.
- Mechanizmy perswazji psychologicznej w obsłudze Klienta.
- Wywieranie wpływu i argumentowanie.
- Przekazywanie niepopularnych decyzji / informacji.

Ćwiczenie „przekonywanie”

Omówimy jak działa i z czego wynika perswazja psychologiczna a następnie nauczymy się komunikować i przekonywać do swoich racji różne typy osobowościowe Klientów.

Uzgodnimy też w jakiej formie przekazywać Klientom niepopularne decyzja aby ułatwić im przyjęcie ich.

## 9. Postawa asertywna.

- Rola asertywności w rozmowie z Klientem.
- Nasza reakcja na sytuacje nieakceptowane.
- Reakcja na manipulacje Klientów.

Czy jestem asertywny – test autodiagnozy ; wzmacnianie postaw asertywnych.

## 10. Jestem pewny siebie i spokojny.

- Metody pozwalające dystansować się od negatywnych emocji.
- Zasady zapobiegania i radzenia sobie ze stresem.

Ponieważ zdarza się że praca z Klientem jest stresująca dlatego porozmawiamy o tym jak przeciwdziałać wystąpieniu stresu i reagować jak już się pojawi.

## 11. Podsumowanie szkolenia – przyszłe działania.

- Syntetyczne podsumowanie treści szkolenia.
- Zarys indywidualnej implementacji nabytych umiejętności w codziennej pracy.

W określonej formie, w grupach uczestnicy zbierają informacje i na forum podsumowujemy najważniejsze elementy ze szkolenia. Następnie każdy tworzy indywidualny plan wdrożenia wybranych elementów ze szkolenia do codziennej pracy z klientem.

## PRACA Z UCZESTNIKAMI.

Szkolenie prowadzone będzie metodami interaktywnymi, co gwarantuje zaangażowanie każdego z uczestników.

**Metody i formy pracy z grupą:**

Mini - wykład trenera, wykład interaktywny, gry szkoleniowe, „burza mózgów”, odgrywanie ról, dyskusja moderowana, analiza przypadku, testy; praca indywidualna, praca w grupach, praca z kamerą.

**PROWADZĄCY: Maciej Leszczyński.** Trener biznesu i rozwoju osobistego. Praktyk z trzynastoletnim doświadczeniem w obsłudze Klienta, sprzedaży, negocjacjach i zarządzaniu. Zna z autopsji zarówno specyfikę prowadzenia biznesowych rozmów negocjacyjnych, jak również wymagania stojące przed skutecznym doradcą bezpośrednim. Posiada kilkuletnie doświadczenie z zakresu zarządzania grupami obsługi i sprzedaży. Autor, konsultant i trener przy realizacji kompleksowych programów szkoleniowych dla Kluczowych Klientów. Dyplomowany absolwent: Wydziału Zarządzania i Marketingu w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Zarządzania im L.Koźmińskiego w Warszawie, Dwustopniowej, rocznej Szkoły Trenerów Biznesu „Trop” działającej pod Patronatem Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Szkoły Trenerów Rozwoju Osobistego Metodą Tippinga, Szkolenia akredytacyjnego dla Trenerów Insights Discovery. Podczas ostatnich trzynastu lat pracy, jako trener konsultant współpracował przy kilkudziesięciu, jak również kilkumiesięcznych projektach szkoleniowo-doradczych z następującymi Firmami:

BZ WBK; BRE BANK; DEUTSCHE BANK; EURONET 24; IKB LEASING POLSKA; LEASING EXPERT; NBP; PBK LEASING POLSKA; LIBERTY DIRECT; MILLENNIUM LEASING; PTE PZU; TOYOTA LEASING POLSKA/TOYOTA BANK POLSKA; ROYAL PBK; SG EQUIPMENT LEASING; VB LEASING; ZUS; ARLA FOODS; BALLANTINES; BEKO (AGD); CERVA POLSKA; DUNAPAC/EUROBOX; ICT POLAND; INLINE; KOMPANIA PIWOWARSKA; NESTLE; REEBOK; ŚNIEŻKA; USBKEY4U; V&S LUKSUSOWA; BAZY I SYSTEMY BANKOWE; DELL; EVERCONCEPT; EXATEL; HOGART; IBM; INTERIA; MICROSOFT; NETIA; ORACLE; SAD; S&T SERVICES; TELEKOMUNIKACJA POLSKA; VECTRA; AUCHAN; AVANS; BIMS PLUS; MAKRO CASH AND CARRY; POZYSTA POLSKA; POLISH TRAVEL QUO VADIS; SPS HANDEL - ZIELONY MARKET; RENAULT; TOTALIZATOR SPORTOWY; AMGEN; CIBA VISION; NEWDERM; NOVARTIS: PHOENIX PHARMA; PIERRE FABRE; CEMEX; CHRYSO; FLEXLINK SYSTEMS POLSKA; HANZA GRUPA INWESTYCYJNA; HISPANO SUJZA POLSKA; KEMIRA; LONG BRIDGE; MEDUSAE-LED; MUREXIN; SKANSKA PROPERTY POLAND; WICHARY; AGRO-BAKAŁARZEWO; AGRO-BIZNES; AGRO-PLUS; AGROSIMEX; FRESH MAZOVIA; KAZGOD; NAROLCO; OHZIPR; TAMARK; TARGET; AXEL SPRINGER; BOUNIER BUSINESS POLSKA; EGMONT POLSKA; MEDIA EKSPRES; OMNIPRO; OPTIMEDIA; POLSKIE RADIO; TEQUILA POLSKA; TIME (RADIO ESKA); PW RZECZPOSPOLITA; KOLEJE MAZOWIECKIE; TRAMWAJE WARSZAWSKIE; URZĄD MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY; URZĄD MIASTA WIELUŃ; URZĄD WOJEWÓDZKI W GORZOWIE WIELKOPOLSKIM; AS KONTAKT; DUN AND BRADSTREET POLAND; ERNST&YOUNG; KEMA QUALITY POLSKA; MDDP; PGE OBRÓT; PGNIG; VATTENFALL; WILHELMSSEN SHIPS EQUIPMENT.

**SZKOLENIA ZAMKNIĘTE – JEŻELI JESTEŚCIE PAŃSTWO ZAINTERESOWANI REALIZACJĄ TEGO SZKOLENIA W SWOJEJ FIRMIE PROSIMY O KONTAKT TELEFONICZNY: 22 853 35 23, TEL. KOM.: 607 573 053 LUB E-MAIL: atl@atl.edu.pl**

### Szkolenia zamknięte organizowaliśmy dla:

- ABB Sp. z o.o.,
- Aesculap Chifa Sp. z o.o.,
- Agencja Celna Anneberg Sp. z o.o.,
- Agencja Mienia Wojskowego,
- ALNOR Systemy Wentylacji Sp. z o.o.,
- ALSTOM Power Sp. z o.o.,
- ALTADIS POLSKA S.A.,
- ArcelorMittal Distribution Solutions Poland Sp. z o.o.,
- ArcelorMittal Refractories Sp. z o.o.,
- AXTONE S.A.,
- Backer OBR Sp. z o.o.,
- Bahlsen Polska Sp. z o.o.,
- Bank BGŻ BNP Paribas S.A.,
- Bank Ochrony Środowiska S.A.,
- BARLINEK S.A.,
- Basell Orlen Polyolefins Sp. z o.o.,
- BE & K Europe Sp. z o.o.,
- BELL P.P.H.U.,
- BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o.,
- Caggemini Polska Sp. z o.o.,
- CAN-PACK S.A. FPN w Bydgoszczy,
- CAT LC Polska Sp. z o.o.,
- CIECH S.A.,
- CLAAS Polska Sp. z o.o.,
- CLIP Logistyka Sp. z o.o.,
- CTL Logistics Sp. z o.o.,
- CZACH-POMIAR Sp. z o.o.,
- Dajar Sp. z o.o.,
- Davis Poland Sp. z o.o. Sp. K.,
- DB Logistics Sp. z o.o.,
- DB Schenker Rail Polska S.A.,
- DBI Plastics Sp. z o.o.,
- Dedra-Exim Sp. z o.o.,
- DEMIURG s.c.,
- DONE Deliveries Misiek i Wspólnicy sp.j.,
- DONE Deliveries Sp. z o.o. Sp. k.,
- DREXIA Tomasz Wojtasik,
- Dora – Metal Sp. z o.o.,
- Energoserwis S.A.,
- Elektrociepłownie Warszawskie S.A.,
- Fabryka Maszyn „Bumar-Koszalin” S.A.,
- Fabryka Mebli Okrętowych FAMOS Sp. z o.o.,
- Fabryka Porcelany „Wałbrzych” S.A.,
- Famot Pleszew Sp. z o.o.,
- Farby KABE Polska Sp. z o.o.,
- Federal-Mogul Bimet S.A.,
- Federal – Mogul Gorzyce S.A.,
- Fabryka Taśm Transporterowych Wolbrom S.A.,
- Geis PL Sp. z o.o.,
- FLSmidth MAAG Gear Sp. z o.o.,
- Geis PL Sp. z o.o.,
- General Motors Manufacturing Poland Sp. z o.o.,
- Glencore Polska Sp. z o.o.,
- Gospodarstwo Pasieczne „Sąddecki Bartnik” Sp. z o.o.,
- Grupa Azoty Zakłady Azotowe „Puławy” S.A.,
- Grupa Azoty Zakłady Azotowe Kędzierzyn S.A.,
- Grupa Lotos S.A.,
- Górnośląski Zakład Elektroenergetyczny S.A.,
- Grupa Topex Sp. z o.o.,
- GWW Grynhoff i Partnerzy Radcowie Prawni i Doradcy Sp. P.,
- Hamilton Sundstrand Poland Sp. z o.o.,
- Huta Zawiercie S.A.,
- Huta Pokój S.A.,
- „HOLDING-ZREMB” Gorzów S.A.,
- Hobas System Polska Sp. z o.o.,
- Hutchinson Poland Sp. z o.o.,
- Igepa Polska Sp. z o.o.,
- ILS Sp. z o.o.,
- IMPRESS DECOR POLSKA Sp. z o.o.,
- INTERPRINT Polska Sp. z o.o.,
- IPSEN LOGISTICS Sp. z o.o.,
- IMPEL S.A.,
- INCO-VERITAS S.A.,
- International Paper-Kwidzyn Sp. z o.o.,
- KABAT TYRE Sp. z o.o. sp.j.,
- Kronospan Polska,
- KAN Sp. z o.o.,
- Keller Polska Sp. z o.o.,
- Kompania Piwowarska S.A.,
- Kongskilde Polska Sp. z o.o.,
- Korporacja KGL S.A.,
- KONIG TRANS SPEDITION Sp. z o.o.,
- Lagardere Travel Retail Sp. z o.o.,
- Lublindis Sp. z o.o.,
- Leica Geosystems Sp. z o.o.,
- Magneti Marelli Aftermarket Sp. z o.o.,
- MA Polska S.A.,
- MA Polska S.A. Tychy Zakład w Kielcach
- MAN Bus Sp. z o.o.,
- MAN Trucks Sp. z o.o.,
- Maersk Polska Sp. z o.o.,
- Marsh Sp. z o.o.,
- Merck Sp. z o.o.,
- Metalpol Węgierska Górka Sp. z o.o.,
- MFO S.A.,
- ML Sp. z o.o.,
- Mondi Świecie S.A.,
- Monosuisse Sp. z o.o.,
- Nadodrzański Oddział Straży Granicznej,
- Neapco Europe Sp. z o.o.,
- NOVOL Sp. z o.o.,
- Opel Polska Sp. z o.o.,
- OBR Centrum Techniki Morskiej S.A. w Gdyni,
- ORLEN OIL Sp. z o.o.,
- ORLEN KolTrans Sp. z o.o.,
- Ośrodek Szkoleń Specjalistycznych Straży Granicznej w Lubaniu,
- PCC Rokita S.A.,
- P.H. Alfa-Elektro Sp. z o.o.,
- PerkinElmer Shared Services Sp. z o.o.,
- Philips Lighting Poland S.A.,
- Perre René Sp. z o.o.,
- PKN Orlen S.A.,
- PKP CARGO CONNECT Sp. z o.o.,
- PKP Linia Hutnicza Szerokotorowa Sp. z o.o.,
- POCH S.A.,
- Polcotton Sp. z o.o.,
- Polpharma Biologics S.A.,
- Polska Agencja Żeglugi Powietrznej,
- Polska Spółka Gazownictwa sp. z o.o.,
- PORTA KMI Poland Sp. z o.o.,
- POZ-BRUK Sp. z o.o. Sp. J.
- Przemysłowe Centrum Optyki S.A.,
- Przedsiębiorstwo Materiałów Ogniotrwałych „KOMEX” Sp. z o.o.,
- PP „Porty Lotnicze”,
- PFEIDERER GRAJEWÓ S.A.,
- PFEIDERER PROSPAN S.A.,
- RADWAR S.A.,
- RADMOR S.A.,
- Rhenus Logistics S.A.,
- Remontowa Hydraulic Systems Sp. z o.o.,
- Ronal Polska Sp. z o.o.,
- Ryko Sp. z o.o.,
- Rzeszowskie Zakłady Drobiarskie Res-Drob Sp. z o.o.,
- Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o.,
- Saint-Gobain HPM Polska Sp. z o.o.,
- SaMASZ Sp. z o.o.,
- Sanitec Koło Sp. z o.o.,
- Schattdecor Sp. z o.o.,
- Schneider Electric Transformers Poland Sp. z o.o.,
- Semperttrans Bełchatów Sp. z o.o.,
- Siemens Sp. z o.o.,
- Skandius Sp. z o.o.,
- Solid Logistics Sp. z o.o.,
- SP Medical Sp. z o.o.,
- Spedimex Sp. z o.o.,
- STOMIL S.A.,
- Stora Enso Poland S.A.,
- Südzucker Polska S.A.,
- Sünkel Śrubby Sp. z o.o.,
- SUN GARDEN POLSKA Sp. z o.o. sp.k.,
- Tedrive Poland Sp. z o.o.,
- TI Poland Sp. z o.o.,
- TOTAL Polska Sp. z o.o.,
- TOYA S.A.,
- Toyota Tsusho Europe S.A.,
- TPV Displays Sp. z o.o.,
- Tramwaje Warszawskie Sp. z o.o.,
- Transcargo sp. z o.o.,
- TRW Polska Sp. z o.o.,
- TUIR Warta S.A.,
- TunŻ Warta S.A.,
- TZMO S.A.,
- UNIFEEDER A/S S.A. Oddział w Polsce,
- Valvex S.A.,
- Vesuvius Poland Sp. z o.o.,
- VGL Group Sp. z o.o.,
- VOLVO Polska Sp. z o.o.,
- WAMA AB,
- Werner Kenkel Sp. z o.o.,
- Winterhalter Gastronom Polska Sp. z o.o.,
- Wood-Mizer Industries Sp. z o.o.,
- Wrigley Poland Sp. z o.o.,
- Warszawskie Zakłady Farmaceutyczne Polfa S.A.,
- Wojskowe Zakłady Lotnicze Nr 2 S.A.,
- Wrocławskie Zakłady Zielarskie „Herbapol” S.A.,
- Versalis International Societe Anonyme S.A. Oddział w Polsce,
- Yara Poland Sp. z o.o.,
- Zakłady Aparatury Chemicznej Chemet S.A.,
- Zakłady Farmaceutyczne Polpharma S.A.,
- Zakłady Produkcji Cukierniczej Vobro,
- ZENTIS POLSKA Sp. z o.o.,
- ZIMG Sp. z o.o.

**INFORMACJE ORGANIZACYJNE:** ☎ 22 853 35 23, 607 573 053 ✉ atl@atl.edu.pl 🌐 www.atl.edu.pl

**Czas trwania szkolenia:** 10.00-17.00 I dnia, 9.00-16.00 II dnia.

**Zakwaterowanie:** osobom zainteresowanym pomagamy w rezerwacji noclegu w hotelach, w których odbywa się szkolenie lub w innych hotelach będących w ich pobliżu. W celu ustalenia szczegółów prosimy o kontakt.

MIASTO	TERMIN SZKOLENIA	CENA PROMOCYJNA DLA OSÓB ZGŁOSZONYCH DO DNIA:	MIEJSCE SZKOLENIA
WARSZAWA	22-23.10.2020 14-15.12.2020	14.10.2020 04.12.2020	Hotel Ibis Stare Miasto ul. Muranowska 2
POZNAŃ	26-27.10.2020 03-04.12.2020	16.10.2020 25.11.2020	Hotel Mercure Poznań Centrum ul. Roosevelta 20
KATOWICE	01-02.12.2020	30.11.2020	Hotel Park Inn by Radisson Katowice ul. Bytkowska 1a

**Cena promocyjna bez zakwaterowania wynosi 1290 zł. netto + 23% VAT i obejmuje:**

- wysoki poziom merytoryczny i organizacyjny szkolenia,
- uczestnictwo w małych grupach,
- materiały szkoleniowe w segregatorze,
- zaświadczenie ukończenia szkolenia,
- obiady,
- przerwy kawowe.

**Cena po okresie promocji:** 1490 zł. netto + 23% VAT.

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA: prosimy o przesłanie faksem (22) 247 21 83 lub mailem: atl@atl.edu.pl**

Zgłaszamy udział poniższych osób w szkoleniu: „Efektywna obsługa trudnego i wymagającego klienta.”

miasto: \_\_\_\_\_, termin: \_\_\_\_\_

	Imię i nazwisko	e-mail	stanowisko
1.			
2.			
3.			
4.			

Firma (dane do faktury) : .....

Miejscowość: ..... ulica ..... kod .....

Potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu prosimy przesłać na adres e-mail: .....

Kontakt telefoniczny: ..... NIP: ..... **NIP ATL: 5213358018**

**Warunki uczestnictwa w szkoleniu:** prosimy o przesłanie faksem lub mailem formularza zgłoszenia, dokonanie wpłaty zaliczki w wysokości 100% ceny szkolenia do 7 dni przed szkoleniem, przesłanie potwierdzenia dokonania wpłaty. Zwrotu zaliczki dokonujemy na podstawie pisemnej rezygnacji złożonej nie później niż 7 dni przed szkoleniem. Po upływie tego terminu zgłaszający zobowiązuje się do zapłaty 100% podanej kwoty. W przypadku nie uczestniczenia w szkoleniu i braku pisemnej rezygnacji obciążamy Państwa 100% kosztami szkolenia. Możliwe jest uczestnictwo innej osoby niż zgłoszonej. ATL zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia otwartego ze względu na zgromadzenie niedostatecznej liczby uczestników, o czym Zamawiający/Zleceniodawca i Uczestnik zostaną poinformowani ze stosownym wyprzedzeniem.

**Oświadczam, że zapoznaliśmy się i akceptujemy powyższe warunki uczestnictwa w szkoleniu i Regulamin Szkoleń\*** oraz zobowiązuję się do dokonania opłaty w wysokości: \_\_\_\_\_ PLN netto na konto: ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o., PKO BP XLIII o/W-wa 93 1020 1169 0000 8102 0014 8999

**Do podanej powyżej kwoty zostanie doliczony VAT w wysokości 23%.**

Oświadczamy, że **jesteśmy płatnikiem VAT** i upoważniamy ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o. do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

Wyrażamy **zgody na wystawienie faktury VAT w wersji elektronicznej PDF (e-faktura)**, którą prosimy przesłać na adres e-mail \_\_\_\_\_ (faktura papierowa nie zostanie wystawiona!)

Warunkiem **zwolnienia z VAT** jest zaznaczenie poniższego oświadczenia:

Oświadczamy, że udział w szkoleniu finansowany jest ze środków publicznych co najmniej w 70%.

**PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH:**

Oświadczam, iż zapoznałam/em się z dokumentem **Obowiązek informacyjny>>**\*\* ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o., który wynika z przepisów z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Ogólnego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 2016, Nr 119, **Dalej jako: RODO**).

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w podanym powyżej zakresie przez ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. A. Lucciego 26, 02-928 Warszawa, w celu oferowania usług szkoleniowych, i na otrzymywanie informacji o aktualnej ofercie szkoleń drogą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030). Jestem świadomy/ma prawa do poprawiania, zmieniania i aktualizowania swoich danych zgodnie z RODO. Przystępuje Pani/Panu prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie.

Oświadczam, że nie jestem Uczestnikiem Szkolenia oraz, że przed dokonaniem przeze mnie zgłoszeniem uczestnictwa w Szkoleniu, poinformowałem zgłoszonego przeze mnie Uczestnika o przekazaniu jego danych osobowych ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, jako administratorowi danych osobowych, o celu i zakresie zbierania danych osobowych przez ATL „Achievement Through Learning” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz o możliwości wniesienia przez Uczestnika żądania do zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych zgodnie z RODO.

\***Regulamin Szkoleń** znajduje się na stronie <http://www.atl.edu.pl/rtf/REGULAMIN.pdf>

\*\* **Klauzula informacyjna** znajduje się na stronie <http://www.atl.edu.pl/rtf/RODO.pdf>

.....  
**PIECZĄTKA I PODPIS**