

1. **Subject:** Customer Service in Sport, Tourism and Recreation
2. **Type of course:** class contact
3. **Completion form:** credit with mark
4. **Semester:** winter
5. **The number of classes:** 20 hours
6. **Syllabus:** Customer service as a marketing tool, benefits associated with superior customer service. The purchase - decision process – motivators, determinants, models. A typology of customers. Self presentation. Verbal and nonverbal communication. Telephone and digital communication. Sales techniques, earning customer loyalty. Art of negotiation. Stress and anger management skills. Coping with challenging customers. Measuring customer service quality.
7. **Effects of education:**
 - Knowledge:
Student has basic knowledge and knows selected concepts related to customer service.
 - Skills:
Student has the ability to establish customer contacts and recognizes their needs.
 - Social competences:
Student is able to provide a professional customer service.
8. **Determination of first degree qualification**
9. **Organizational Unit implementing an subject:** Department of Tourism and Recreation
10. **Lecturer:** dr Karolina Korbiel, dr Iwona Dominek
11. **Conditions of realizing classes:** the separate group in English
12. **The proposed numbers of ECTS points:** 5 points

- 1. Nazwa przedmiotu:** Obsługa klienta w sporcie, turystyce i rekreacji
- 2. Typ zajęć:** ćwiczenia, zajęcia terenowe
- 3. Forma zaliczenia:** zaliczenie z oceną
- 4. Semestr:** zimowy
- 5. Proponowana liczba godzin: 20**
- 6. Syllabus:** Obsługa klienta jako narzędzie marketingowe. Korzyści związane z prawidłową obsługą klienta. Proces podejmowania decyzji – motywy, determinanty, modele. Typologia klientów. Autoprezentacja. Komunikacja werbalna i niewerbalna. Zasady komunikacji drogą telefoniczną i internetową. Techniki sprzedaży, zdobywanie lojalności klienta. Sztuka negocjacji. Umiejętność radzenia sobie ze złością i stresem. Obsługa trudnych klientów. Pomiar jakości obsługi klienta.
- 7. Efekty kształcenia:**
 - Wiedza:

Student zna zagadnienia z zakresu obsługi klienta.
 - Umiejętności:

Student posiada umiejętność nawiązywania kontaktów z klientami, rozpoznaje potrzeby klientów.
 - Kwalifikacje:

Student potrafi fachowo obsługiwać klientów.
- 8. Kwalifikacje - studia I stopnia**
- 9. Jednostka organizacyjna realizująca przedmiot:** Wydział Turystyki i Rekreacji
- 10. Osoba prowadząca przedmiot:** dr Karolina Korbiel, dr Iwona Dominek
- 11. Warunki realizacji zajęć:** osobna grupa w j. angielskim
- 12. Proponowana liczba punktów ECTS:** 5 punktów