



## Heurystyka relacji, czyli budowanie zaufania klienta

Numer usługi 2023/12/08/51191/2033281

3 690,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

230,63 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

NEXTDAY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



📍 Wisła / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 27.12.2024 do 28.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy różnych działów, w tym pracownicy mający kontakt z klientem, właściciele i osoby zarządzające firmą oraz wszyscy zainteresowani tematyką psychotechnik.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	18
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	26-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego zastosowania psychologii społecznej, radzenia sobie w kontaktach z klientem w trudnych sytuacjach, budowania wspólnego języka z klientem oraz budowania długotrwałych relacji z klientem.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą heurystyki relacji	1. Rozpoznaje i charakteryzuje rodzaje błędów poznawczych.	Test teoretyczny
	2. Rozpoznaje i charakteryzuje rodzaje sytuacji trudnych z klientem.	Test teoretyczny
Efekty uczenia się Kryteria weryfikacji Metoda walidacji Posługuje się wiedzą dotyczącą heurystyki relacji 1. Rozpoznaje i charakteryzuje rodzaje błędów poznawczych. Test teoretyczny 2. Rozpoznaje i charakteryzuje rodzaje sytuacji trudnych z klientem. Test teoretyczny Prowadzi działania budujące pozytywne relacje z klientem	1. Stosuje zasady psychologii społecznej (w tym zasady dotyczące błędów poznawczych).	Test teoretyczny
	2. Łagodzi napiętą atmosferę i radzi sobie w sytuacjach trudnych z klientem.	Test teoretyczny
	3. Buduje wspólny język z klientem (używa odpowiedniego słownictwa i zwrotów, komunikatów „Ja”, dostosowuje odpowiednią terminologię, elementy negocjacji, wyczulenie na manipulacje ze strony klienta i radzi sobie z nią).	Test teoretyczny
Kontroluje sytuacje społeczne	1. Buduje zaufanie.	Test teoretyczny
	2. Wzbudza zainteresowanie klienta.	Test teoretyczny
	3. Planuje własną ścieżkę samorozwoju.	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

# Program

Grupę docelową stanowią Pracownicy różnych działów, w tym pracownicy mający kontakt z klientem, właściciele i osoby zarządzające firmą oraz wszyscy zainteresowani tematyką psychotechnik.

Szkolenie poprzez swój zakres tematyczny oraz rozbudowaną część warsztatową wpłynie pozytywnie na poziom wiedzy uczestnika w obszarze psychologii społecznej oraz budowania relacji z klientem.

Szkolenie będzie miało formę warsztatów, dyskusji moderowanych, pracy indywidualnej, pogadanki, demonstracji.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych.

---

Ramowy program usługi obejmuje (w aspekcie teoretycznym i warsztatowym):

1. Elementy psychologii społecznej: błędy poznawcze (zakres teoretyczny i praktyczny)
2. Radzenie sobie w kontaktach z klientem (trudny klient, trudne pytania klienta).
3. Zasady budowania wspólnego języka z klientem (odpowiednie słownictwo, komunikat "Ja", dostosowanie odpowiedniej terminologii, elementy negocjacji, wyczulenie na manipulacje ze strony klienta i radzenie sobie z nią).
4. Techniki wzbudzania i budowania zaufania ze strony klienta.
5. Techniki wzbudzania zainteresowania przez potencjalnego klienta.
6. Techniki dostosowania odpowiedniego słownictwa w kontekście indywidualnym.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 6</b> Elementy psychologii społecznej: błędy poznawcze (zakres teoretyczny i praktyczny)	Tomasz Madejski	27-12-2024	09:00	16:30	07:30
<b>2 z 6</b> Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia wraz z informacją zwrotną od trenera.	Tomasz Madejski	27-12-2024	16:30	17:00	00:30

---

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 6</b> Techniki wzbudzania i budowania zaufania ze strony klienta - część teoretyczna połączona z warsztatami.	Tomasz Madejski	28-12-2024	08:00	10:00	02:00
<b>4 z 6</b> Techniki wzbudzania zainteresowania przez potencjalnego klienta - część praktyczna wraz z częścią wykładową	Tomasz Madejski	28-12-2024	10:00	12:30	02:30
<b>5 z 6</b> Techniki dostosowania odpowiedniego słownictwa w kontakcie indywidualnym - część teoretyczna wraz z częścią warsztatową.	Tomasz Madejski	28-12-2024	12:30	15:00	02:30
<b>6 z 6</b> Podsumowanie szkolenia wraz z rundą pytań do trenera. Informacja zwrotna od trenera, post-test.	Tomasz Madejski	28-12-2024	15:00	16:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 690,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN

---

**Koszt osobogodziny brutto**

230,63 PLN

---

**Koszt osobogodziny netto**

187,50 PLN

---

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### **Tomasz Madejski**

sprzedaż, handel, kampanie reklamowe, budowanie strategii marketingowej, budowanie wizerunku, psychologia sprzedaży, psychologia zachowań konsumenckich, personal brand, przywództwo, zarządzanie przedsiębiorstwem, podnoszenie efektywności przedsiębiorstwa, zarządzanie zasobami ludzkimi

W branży jest od 15 lat. Od ponad 10 lat prowadzi agencję marketingową. Zatrudnia blisko 20 osób. Sama agencja to tysiące projektów, obsługane setki firm, w tym m.in. Gothaer, Politan, Wojas, Wawel, Sobik, Mieszko, Intersport, Spomlek, Vattenfall, Virtu, Fundacja ING Dzieciom i wielu innych. Obecnie jest doradcą prezydenta ds. strategii rozwoju jednego ze śląskich miast. Stworzył i zrealizował z sukcesem 6 kampanii politycznych dla Platformy Obywatelskiej oraz Prawa i Sprawiedliwości. Jego działania skutkowały uzyskaniem mandatu przez kandydatów ubiegających się m.in. o miejsca w Sejmie, Senacie i Parlamencie Europejskim.

Canadian International Institute, Harvard Business School w Warszawie

15 lat doświadczenia

## Informacje dodatkowe

### **Informacje o materiałach dla uczestników usługi**

Skrypt, notes, długopis.

### **Informacje dodatkowe**

Informacja o zwolnieniu z VAT: Dz. U. poz. 1722 §3, ust. 1, pkt 14 z dnia 20 grudnia 2013 roku.

#### **Uwaga do harmonogramu szkolenia:**

Przerwa obiadowa ustalona jest na godz. 13:00 do 13:30, jednakże ze względu na warsztatowy charakter szkolenia oraz ewentualny jego przebieg – za zgodą trenera oraz uczestników godzina ww. przerwy może zostać zmieniona. Krótkie przerwy w szkoleniu organizowane będą na bieżąco.

#### **Informacja dotycząca realizacji usługi zgodnie z wytycznymi:**

Usługa rozwojowa realizowana w formie usługi stacjonarnej, zostanie zrealizowana zgodnie

z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i zaleceniami Ministerstwa Zdrowia i Głównego Inspektoratu Sanitarnego.

# Adres

al. Księdza Biskupa Juliusza Bursche 3/-  
43-460 Wiśła  
woj. śląskie

Hotel Gołębiowski

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Sylwia Grabiec**

**E-mail** [s.grabiec@change.info.pl](mailto:s.grabiec@change.info.pl)

**Telefon** (+48) 792 600 123