



## Obsługa klienta - radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych

Numer usługi 2024/05/14/8320/2149074

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

139,69 PLN brutto/h

113,57 PLN netto/h

OPEN-  
KONSULTACJE I  
SZKOLENIA  
SPÓŁKA CYWILNA  
EWA ORLIK -  
MARCINIAK, ANNA  
KRAWULSKA -  
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 19.09.2024 do 20.09.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem i chcą zyskać umiejętność skutecznego radzenia sobie z trudnymi/ konfliktowymi sytuacjami.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	18-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu zwiększyć pewność siebie uczestników w prowadzeniu rozmów z klientami w sytuacji napięcia lub konfliktu poprzez poznanie zasad i technik komunikacji, asertywność oraz sposoby reagowania na negatywne emocje rozmówców. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi spotykają się w pracy z klientami.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie komunikuje się z klientem	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
	stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Test teoretyczny
Potrafi poradzić sobie z trudnym klientem	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Test teoretyczny
	poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Test teoretyczny
Radzi sobie z emocjami podczas obsługi klienta	skutecznie reguluje własne emocje	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, dokument potwierdza uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy w godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

## PROGRAM SZKOLENIA:

---

### MODUŁ I

#### Skuteczna komunikacja pro kliencka

- budowanie partnerskich relacji, poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn,
- przyjęcie perspektywy klienta i czynniki satysfakcji,
- intencje w komunikacji,
- parafraza i odzwierciedlenie, pytania, klaryfikacje.

### MODUŁ II

#### Komunikacja transformująca

- techniki aktywnego słuchania,
- zmiana perspektywy, szukanie porozumienia,
- zmiana języka negatywnego na pozytywny,
- język korzyści.

### MODUŁ III

#### Asertywna komunikacja w obsłudze trudnego klienta

- zachowania asertywne,
- potrzeby, oczekiwania, a szacunek i empatia,
- technika stawiania granic,
- asertywna odmowa.

### MODUŁ IV

#### Typologia klientów

- autodiagnoza - jakim typem klienta jestem?
- oczekiwania ze względu na typy klienta,
- dostosowanie kodu do danego typu klienta, dostrajanie.

### MODUŁ V

#### Trudny klient

- przyczyny i źródła konfliktów, rola twojego podejścia i zainteresowania,
- zasady obsługi trudnego klienta,
- techniki radzenia sobie z obsługą trudnego klienta,
- elementy negocjacji w obsłudze trudnego klienta.

### MODUŁ VI

#### Inteligencja emocjonalna w obsłudze trudnego klienta

- przebieg reakcji stresowej - zmiany w zachowaniach i fizjologii,
- techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami,
- funkcja stresu, emocje i stres jako zasób,
- zarządzanie sobą w stresie.

### MODUŁ VII

#### Case study

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z „trudnymi” klientem,
- analiza przyczyn powstawania trudności,

- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlenia w łagodzeniu napięcia rozmówcy,
- budowanie pozytywnego nastawiania u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Łukasz Kukorowski	19-09-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	19-09-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł II	Łukasz Kukorowski	19-09-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	19-09-2024	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł III	Łukasz Kukorowski	19-09-2024	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	19-09-2024	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł IV	Łukasz Kukorowski	19-09-2024	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł V	Łukasz Kukorowski	20-09-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	20-09-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Modułu VI	Łukasz Kukorowski	20-09-2024	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	20-09-2024	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł VII	Łukasz Kukorowski	20-09-2024	13:30	15:00	01:30
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	20-09-2024	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 14 Walidacja	-	20-09-2024	15:15	16:00	00:45

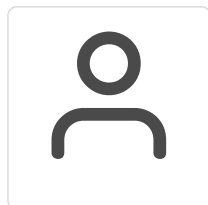
# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	139,69 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,57 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Łukasz Kukorowski

trener, praktyk, doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10-letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził 63 szkolenia z tematu obsługi klienta.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw dział szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: sprzedaży telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazin, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

## Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

## Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarne oraz zdalne**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989, [biuro@open-szkolenia.pl](mailto:biuro@open-szkolenia.pl), [www.open-szkolenia.pl](http://www.open-szkolenia.pl).

Specjalizujemy się w realizacji działań rozwojowych z tematyki:

**Zarządzanie zespołem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie siebie i innych, Udzielanie feedbacku, Organizacja czasu pracy, Komunikacja interpersonalna, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Zespołowość i współpraca, Team building.**

## Adres

ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań  
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Julita Gotkowicz**

**E-mail** [julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 881 036 989