



"OPTA" AGNIESZKA
MAZIARZ-LIPKA I
LILIANA WIELICZKO
SPÓŁKA JAWNA



Asertywność buduje zaufanie

Numer usługi 2024/06/21/6054/2191920

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 12.09.2024 do 13.09.2024

2 880,00 PLN brutto

2 880,00 PLN netto

180,00 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana dla mikro, małych, średnich i dużych przedsiębiorstw. Grupą docelową są: <ul style="list-style-type: none">• właściciele firm,• osoby zarządzające,• pracownicy zajmujący stanowiska menedżerskie/kierownicze• osoby przewidziane do awansu na stanowiska menedżerskie/kierownicze• specjaliści,• osoby chcące zwiększyć pewność siebie w kontaktach z klientem wewnętrznym i zewnętrznym.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	11-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

- Wzmocnienie pewności siebie, by budować wizerunek firmy godnej zaufania, w oczach klienta;
- Budowanie postawy pracownika, która wzbudza zaufanie w oczach klienta, by ten nie chciał wchodzić w nasze kompetencje (zapobieganie sytuacjom potencjalnie konfliktowym);
- Wzmocnienie komunikacji z klientem – precyzja; ustalanie warunków współpracy, by obie strony miały jasność na jakich zasadach pracują
- Nauczenie się stosowania technik, które pozwalają, określać granice.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie pojęcia asertywności.	Uczestnicy będą potrafili zdefiniować asertywność i odróżnić ją od innych typów zachowań, takich jak dominacja czy uległość. Zrozumieją swój wiodący styl reagowania w trudnych sytuacjach, co pozwoli im modyfikować zachowania w przyszłości	Test teoretyczny
Identyfikacja własnych przekonań i emocji.	Uczestnicy będą potrafili rozpoznać przekonania i emocje stojące za różnymi rodzajami zachowań. Zidentyfikują swoje własne przekonania, które utrudniają im zastosowanie komunikatów i zachowań asertywnych, oraz nauczą się, jak je zmieniać na bardziej wspierające.	Wywiad ustrukturyzowany
Stosowanie asertywnych technik komunikacji.	Uczestnicy będą umieli korzystać z technik komunikacji asertywnej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Będą potrafili opierać swoje komunikaty na faktach oraz nastawiać się na rozwiązanie problemów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętność aktywnego słuchania.	Uczestnicy będą umieć aktywnie słuchać	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Będą lepiej rozpoznawać emocje i potrzeby klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Efekty uczenia się podzielone są na wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się.

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

Kryteria weryfikacji zostały określone jako jednoznaczne, realne oraz możliwe do zweryfikowania. Kryteria doprecyzowują efekty uczenia się, a podczas walidacji pomogą ocenić czy dany efekt został osiągnięty.

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

W ramach jednego dostawcy OPTA A. Maziarz-Lipka i L. Wieliczko Sp.J. zapewniamy drugą osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia. Osobą prowadzącą jest Agnieszka Maziarz-Lipka a osobą prowadzącą walidację usługi jest Liliana Wieliczko.

Program

Metodologia podczas szkolenia:

Stosujemy zasadę 80:20

- 20% mini-wykładów służących jako wprowadzenie do poszczególnych bloków tematycznych
- 80% praktycznych warsztatów, a podczas nich:
 - ćwiczenia indywidualne (np. związane ze zmianą postawy),
 - odgrywanie ról, metody Dramy (np. rozmowa z podwładnym),
 - praca w grupach (np. wypracowanie rozwiązań, najlepsze praktyki),
 - testy,
 - gry.

Ramowy program szkolenia:

Moduł 1: Wstęp i test wiedzy

- Wprowadzenie do tematu szkolenia
- Poznanie oczekiwań uczestników wobec szkolenia
- Pre-test wiedzy na temat ról menedżerskich, sposobów stawiania, komunikowania i egzekwowania zadań.

Moduł 2. Czym jest asertywność w relacjach z klientami.

- Mój wiodący styl reagowania w sytuacjach trudniejszych – test Thomasa-Killmana
- 5 rodzajów zachowań – charakterystyka zachowań

Moduł 3. Asertywność? Łatwo powiedzieć

- Ryzyko zachowań asertywnych? Odróżnij asertywność od dominacji!
- Jakie przekonania, emocje kryją się pod poszczególnymi rodzajami zachowań
- Moje własne przekonania, które utrudniają mi zastosowanie komunikatów, zachowań asertywnych
- Jak mogę pracować nad własnymi przekonaniem – zamiana przekonań utrudniających asertywne reakcje, na przekonania wzmacniające postawę asertywną

Moduł 4. Asertywne techniki komunikacji

- Oparcie na faktach
- Komunikat JA
- Nastawienie na rozwiązanie
- Zdarta płyta, nastawiona na rozwiązanie
- Technika 3 kroków

Moduł 5. Praktyczne ćwiczenia – case study – jak zareagować w przykładowych sytuacjach

Moduł 6. Test wiedzy i podsumowanie 1-go dnia szkolenia. Wyznaczenie celu do realizacji po szkoleniu, by utrwaląc umiejętności .

Moduł 7. Quiz na rozgrzewkę - ćwiczenie przypominające treści z poprzedniego dnia szkolenia.

Moduł 8. Rola uważności w asertywności

- Skoncentruj się na odbiorcy, a będzie Ci łatwiej
- Emocje i potrzeby klienta
- Aktywne słuchanie w relacjach z klientem

Moduł 9. Dopasowanie do stylu komunikacji klienta i... prowadzenie w kierunku rozwiązania

- Wyjaśniaj intencje – ludzie chcą zrozumieć „dlaczego i po co?”
- Nastawienie na decyzje czy nastawienie na emocje? Jakim językiem mówi klient?
- Nastawienie na cel, czy unikanie problemu?
- Dopasuj i poprowadź, czyli jak wzmocnić pewność klienta, że jest rozumiany i sam rozumie

Moduł 10. Praktyczne ćwiczenia – odgrywanie ról, case study, czyli utrwalanie umiejętności

- Nasze realne przykłady sytuacji, które wymagają odpowiedniej reakcji
- Odpowiedź na „trudne” zachowania klienta – od roszczeń, przez podejmowanie działań poza uzgodnieniami – zapobieganie i reagowanie na zaistniałe, by więcej się nie powtórzyły

Moduł 11. Test wiedzy, podsumowanie i zakończenie szkolenia

- Post-test wiedzy, porównanie wyników z pre-testem
- Podsumowanie szkolenia, dyskusja na temat dalszych kroków
- Wręczenie certyfikatów ukończenia szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Moduł 1: Wstęp i test wiedzy	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	09:00	09:45	00:45
2 z 20 Moduł 2. Czym jest asertywność w relacjach z klientami.	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	09:45	10:30	00:45
3 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	10:30	10:45	00:15
4 z 20 Moduł 3. Asertywność? Łatwo powiedzieć	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	10:45	12:15	01:30
5 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	12:15	12:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 20 Moduł 4. Asertywne techniki komunikacji	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	12:30	13:15	00:45
7 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	13:15	13:45	00:30
8 z 20 Moduł 5. Praktyczne ćwiczenia – case study – jak zareagować w przykładowych sytuacjach	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	13:45	15:15	01:30
9 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	15:15	15:30	00:15
10 z 20 Moduł 6. Test wiedzy i podsumowanie I-go dnia szkolenia.	Agnieszka Maziarz-Lipka	12-09-2024	15:30	16:15	00:45
11 z 20 Moduł 7. Quiz na rozgrzewkę	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	09:00	09:45	00:45
12 z 20 Moduł 8. Rola uważności w asertywności	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	09:45	10:30	00:45
13 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	10:30	10:45	00:15
14 z 20 Moduł 9. Dopasowanie do stylu komunikacji klienta i... prowadzenie w kierunku rozwiązania	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	10:45	12:15	01:30
15 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	12:15	12:30	00:15
16 z 20 Moduł 10. Praktyczne ćwiczenia cz. 1	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	12:30	13:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	13:15	13:45	00:30
18 z 20 Moduł 10. Praktyczne ćwiczenia cz. 2	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	13:45	15:15	01:30
19 z 20 Przerwa	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	15:15	15:30	00:15
20 z 20 Moduł 11. Test wiedzy, podsumowanie i zakończenie szkolenia	Agnieszka Maziarz-Lipka	13-09-2024	15:30	16:15	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	2 880,00 PLN
Koszt usługi netto	2 880,00 PLN
Koszt godziny brutto	180,00 PLN
Koszt godziny netto	180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Maziarz-Lipka

Twórczyni marki DobryTrener. Od 27 prowadzi firmę OPTA, realizując projekty szkoleniowo-doradcze dla klientów.

W szkoleniach, które osobiście przeprowadziła, brała udział – lekko licząc – 28 tys. osób. Z wykształcenia psycholog, z zawodu praktyk. Certyfikowana trenerka dramy (Drama Way), konsultantka testu MTQ48 (badającego Siłę i Odporność psychiczną). Ukończyła także podyplomowe studia „Zarządzanie projektami” (WSB Wrocław) oraz kurs Moderators Design Thinking.

Autorka wielu narzędzi / gier szkoleniowych wspierających rozwój kompetencji menedżerskich (np. karty merytoryczne „Jeden menedżer, wiele ról” oraz „Delegowanie w 7 krokach”).
Wspiera w rozwijaniu kompetencji menedżerów i specjalistów zarówno w korporacjach jak i MŚP.
Programy rozwojowe realizowała dla wielu wiodących w swoich branżach firm / instytucji – m.in. dla GK ENEA, Capgemini Polska Sp. z o.o., GK Eurocash, Mondelēz International, NOKIA, Diehl Controls Polska Sp. z o.o., ZF CV Systems Poland Sp. z o.o., Limango Polska Sp. z o.o., SGB-Bank S.A., Linux Polska Sp. z o.o., Fantasyexpo Sp. z o.o., Santander Bank Polska Sp. z o.o., Schaeffler Polska, ING Bank Śląski SA, Tauron, Bibby Financial Services Sp. z o.o.
W ciągu ostatnich dwóch lat zrealizowała ponad 120 godzin szkoleń miękkich (w tym także z zakresu rozwoju osobistego), m.in. dla Grupy Eurocash SA (4 edycje szkoleń menedżerskich), NOKIA Kraków, Mondelēz International, Grupy Kapitałowej ENEA, PGNiG).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzymuje podręcznik szkoleniowy / workbook w wersji elektronicznej (*.pdf).
Uczestnicy otrzymują także dostęp do e-pigułek wiedzy.

Informacje dodatkowe

Podatek VAT

Usługa szkoleniowa (nie dotyczy doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczane jest 23% VAT

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 roz. Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w spr.zwolnień od podatku od towarów i usług (...) (Dz.U. z 2018 r., poz. 701)

Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest **obecność min 80% czasu trwania usługi** przez każdego uczestnika.
Usługa liczona jest w godzinach dydaktycznych. **1 godzina dydaktyczna = 45 minut zegarowych**.
Przerwy nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb Twojej firmy.

Szkolenia realizujemy także w formie stacjonarnej.

Realizujemy działania rozwojowe również w formie zamkniętej – dedykowanej.

Oferujemy kompleksowe wsparcie w pozyskaniu dofinansowania na tę i inne usługi z naszej oferty. Zapraszamy do kontaktu >>
www.dobrytrener.pl

Adres

ul. Hubska 54
50-502 Wrocław
woj. dolnośląskie

Sala szkoleniowa w Hotelu Invite

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Liliana Wieliczko

E-mail lwieliczko@dobrytrener.pl

Telefon (+48) 605 634 979