



## Asertywność w biznesie oraz w trudnych sytuacjach z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym

Numer usługi 2024/07/22/117509/2230687

4 190,00 PLN brutto

3 406,50 PLN netto

261,88 PLN brutto/h

212,91 PLN netto/h

VR TRAINING

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIA



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 28.08.2024 do 29.08.2024

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Kadra menadżerska, w tym właściciele MŚP, pracownicy MŚP zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych, pracownicy przewidziani do objęcia stanowiska kierowniczego z sektora MŚP
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	26-08-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu wyposażenie pracowników w kluczowe umiejętności asertywne potrzebne w bezpośrednich kontaktach z klientami. Uczestnicy zdobędą podstawową i zaawansowaną wiedzę na temat asertywności, co pomoże im

skutecznie radzić sobie w trudnych emocjonalnie sytuacjach biznesowych. Program obejmuje rozwijanie postawy asertywnej, zwiększenie efektywności w kontaktach z klientami oraz stosowanie zaawansowanych technik asertywnych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>Wiedza:</b> Po ukończeniu szkolenia uczestnik: zna podstawy i zaawansowane techniki asertywności; wie, jak skutecznie komunikować się w trudnych sytuacjach biznesowych; rozumie różnice między zachowaniami asertywnymi, biernymi, agresywnymi i manipulacyjnymi; zna techniki takie jak "procedura czterech kroków", "zdarta płyta" i "zasłona dymna"; wie, jak udzielać konstruktywnej informacji zwrotnej metodami "kanapka" i "SZEPT"; zna sposoby radzenia sobie z krytyką i konfliktem.</p> <p><b>Umiejętności:</b> Po ukończeniu szkolenia uczestnik: potrafi stosować techniki asertywne w kontaktach z klientami i współpracownikami; umie radzić sobie w trudnych emocjonalnie sytuacjach; skutecznie udziela informacji zwrotnej, pomagając w rozwoju pracowników; dopasowuje techniki asertywne do różnych sytuacji; stosuje techniki łagodzenia napięć emocjonalnych; unika błędów, które mogą potęgować konflikty.</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> Po ukończeniu szkolenia uczestnik: zarządza kontaktami z klientami i współpracownikami w sposób asertywny; potrafi określać i bronić swoich granic w sytuacjach biznesowych; stosuje różne techniki zachowań asertywnych odpowiednio do sytuacji; skutecznie reaguje na krytykę; udziela konstruktywnej informacji zwrotnej; radzi sobie z oporem i prowadzi trudne rozmowy interwencyjne.</p>	<p>Testy wiedzy na zakończenie szkolenia</p>	<p>Test teoretyczny</p>

## 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

## 1. Jak rozpocząć rozwój umiejętności asertywnych

- Czym jest asertywność
- Sytuacje, w których warto być asertywnym

## 2. Budowanie asertywnej samoświadomości w kontakcie z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym

- Asertywny kontra nieasertywny monolog wewnętrzny
- Przejmowanie kontroli nad monolog wewnętrzny
- Bariery utrudniające odmowę

## 3. Bariery asertywności

- Środowisko biznesowe
- Bariery społeczne
- Mity i przekonania ograniczające

## 4. Rodzaje zachowań Klientów i współpracowników

- Bierne
- Uległe
- Manipulacyjne
- Asertywne
- Agresywne

## 5. Techniki zachowań asertywnych asertywności

- Procedura czterech kroków
- Zasłona dymna
- Zdarta płyta

## 6. Komunikacja asertywna

- Komunikaty typu TY
- Komunikat typu JA
- Komunikat typu MY

## 7. Techniki zachowań asertywnych

- Procedura czterech kroków
- Zasłona dymna
- Zdarta płyta

## 8. Asertywny język niewerbalny w kontakcie z Klientem

- Świadomość i wykorzystanie mowy ciała

## 9. Określanie i obrona swoich granic w sytuacjach biznesowych

- Zasady reagowania w najczęściej występujących sytuacjach
- Metody zapobiegania konfliktom

## 10. Sposoby reagowania na krytykę

- Techniki reagowania na krytykę słuszną
- Techniki reagowania na krytykę niesłuszną

## 11. Udzielanie konstruktywnej i asertywnej informacji zwrotnej w sytuacjach trudnych

- Model „kanapka”
- Model „SZEPT”
- Dostosowanie feedbacku do typu odbiorcy – „naparstki, kubki i wiadra”

## 12. Radzenie sobie z oporem i rozmowy interwencyjne

- Trudne rozmowy z Klientem / współpracownikiem
- Schemat rozmowy interwencyjnej

## 13. Asertywna odmowa to za mało – czyli jak przekonać do swoich racji

- Pytania modelujące kierunek rozmowy
- Presupozycje – czyli stosowanie ukrytych założeń w procesie perswazji
- Najbardziej powszechne błędy w procesie argumentacji – czyli „strzały w kolano”

## 14. Podsumowanie szkolenia

- Opracowanie indywidualnego planu działań poszkoleniowych – czyli jak wdrożyć zdobyte umiejętności w środowisku pracy

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 17</b> Wstęp i wprowadzenie do szkolenia - zapoznanie z tematyką oraz z oczekiwaniami uczestników	-	28-08-2024	09:00	09:30	00:30
<b>2 z 17</b> Jak rozpocząć rozwój umiejętności asertywnych	-	28-08-2024	09:30	10:00	00:30
<b>3 z 17</b> Budowanie asertywnej samoświadomości w kontakcie z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym	-	28-08-2024	10:00	11:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>4 z 17</b> Bariery asertywności	-	28-08-2024	11:30	13:00	01:30
<b>5 z 17</b> Rodzaje zachowań Klientów i współpracowników	-	28-08-2024	13:00	14:00	01:00
<b>6 z 17</b> Techniki zachowań asertywnych asertywności	-	28-08-2024	14:00	15:30	01:30
<b>7 z 17</b> Komunikacja asertywna	-	28-08-2024	15:30	16:30	01:00
<b>8 z 17</b> Podsumowanie zagadnień omawianych na szkoleniu.	-	28-08-2024	16:30	17:00	00:30
<b>9 z 17</b> Przypomnienie najważniejszych tematów omawianych pierwszego dnia szkolenia	-	29-08-2024	09:00	09:30	00:30
<b>10 z 17</b> Techniki zachowań asertywnych	-	29-08-2024	09:30	11:00	01:30
<b>11 z 17</b> Asertywny język niewerbalny w kontakcie z Klientem	-	29-08-2024	11:00	11:30	00:30
<b>12 z 17</b> Określanie i obrona swoich granic w sytuacjach biznesowych	-	29-08-2024	11:30	12:30	01:00
<b>13 z 17</b> Sposoby reagowania na krytykę	-	29-08-2024	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>14 z 17</b> Udzielanie konstruktywnej i asertywnej informacji zwrotnej w sytuacjach trudnych	-	29-08-2024	13:00	14:00	01:00
<b>15 z 17</b> Radzenie sobie z oporem i rozmowy interwencyjne	-	29-08-2024	14:00	15:00	01:00
<b>16 z 17</b> Asertywna odmowa to za mało – czyli jak przekonać do swoich racji	-	29-08-2024	15:00	16:30	01:30
<b>17 z 17</b> Podsumowanie szkolenia - refleksje uczestników dotyczące najważniejszych kwestii merytorycznych	-	29-08-2024	16:30	17:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 190,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 406,50 PLN
Koszt osobogodziny brutto	261,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	212,91 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe niezbędne do prawidłowego wykonania ćwiczeń dydaktycznych - wpływających na zmianę ich postawy, wiedzy i umiejętności .

### Warunki uczestnictwa

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

### Informacje dodatkowe

- W przypadku zajęć trwających jednego dnia dłużej niż 4h przewidziana jest przynajmniej jedna przerwa trwająca 15 minut.
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz kupon rabatowy upoważniającą do 10% zniżki na kolejne szkolenia stacjonarne i online realizowane przez Vr Training.

## Adres

ul. Wiankowa 3  
60-001 Poznań  
woj. wielkopolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Aleksandra Czopur**

**E-mail** [aleksandra.czopur@vrtraining.eu](mailto:aleksandra.czopur@vrtraining.eu)

**Telefon** (+48) 603 549 904