



## Asertywność jako element komunikacji z trudnym klientem – szkolenie.

Numer usługi 2024/07/24/47040/2234777

3 013,50 PLN brutto

2 450,00 PLN netto

188,34 PLN brutto/h

153,13 PLN netto/h

ACTIVEMED  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZALNOŚ  
CIĄ



📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 28.10.2024 do 29.10.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Właściciele firm, kadra kierownicza oraz wszyscy pracownicy, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami w swojej pracy. Obejmuje to pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży, obsługi technicznej, recepcji, a także menedżerów i kadry zarządzającej, którzy mogą być zaangażowani w rozwiązywanie trudnych sytuacji z klientami. Szkolenie może być również dedykowane pracownikom działów HR i szkoleń, którzy są odpowiedzialni za rozwój kompetencji miękkich pracowników oraz tworzenie strategii zarządzania relacjami z klientami. Ponadto, szkolenie jest dedykowane dla osób pracujących w branżach, gdzie kontakt z klientami odgrywa kluczową rolę, takich jak branża usługowa, handel detaliczny, czy obsługa klienta w sektorze finansowym.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	27-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Asertywność jako element komunikacji z trudnym klientem – szkolenie" przygotowuje uczestników do samodzielnego radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych oraz skutecznego komunikowania swoich potrzeb i oczekiwań w kontaktach z trudnymi klientami. Dzięki zdobytym umiejętnościom asertywności, uczestnicy będą potrafili utrzymać spokój i profesjonalizm, jednocześnie rozwiązując problemy i budując pozytywne relacje z klientami.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Eliminuje nieasertywne zachowania w komunikacji z klientami, co prowadzi do bardziej konstruktywnych interakcji.	Wykorzystuje techniki asertywnej komunikacji, takie jak technika łagodnego odmawiania i zdarta płyta, aby efektywnie rozwiązywać konflikty.	Test teoretyczny
	Rozróżnia style zachowania takie jak asertywność, agresja, uległość, co pomaga w wybieraniu odpowiednich strategii komunikacyjnych.	Test teoretyczny
	Zwiększa efektywność komunikacji z trudnymi klientami dzięki zastosowaniu technik aktywnego słuchania.	Test teoretyczny
	Stosuje techniki zarządzania emocjami, co pozwala na utrzymanie profesjonalizmu i skuteczności w komunikacji.	Test teoretyczny
	Definiuje znaczenie asertywności w kontekście komunikacji z klientem, co zwiększa świadomość uczestników na ten temat.	Test teoretyczny
	Rozwija umiejętności empatii w komunikacji, co pozwala lepiej rozumieć i reagować na potrzeby klientów.	Test teoretyczny
	Kształtuje asertywne nawyki poprzez praktyczne ćwiczenia, co zwiększa pewność siebie w trudnych sytuacjach.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wzmacnia swoje umiejętności zarządzania stresem, co pomaga w utrzymaniu spokoju w trudnych sytuacjach.	Analizuje sytuacje z trudnymi klientami, identyfikując kluczowe momenty, w których można zastosować asertywne techniki.	Test teoretyczny
	Identyfikuje swoje uczucia i potrzeby oraz umiejętnie je wyraża, co wspiera otwartą i szczerą komunikację.	Test teoretyczny
	Inspiruje innych pracowników do przyjmowania asertywnej postawy poprzez modelowanie pozytywnych zachowań.	Test teoretyczny
	Kontroluje emocje podczas komunikacji z trudnym klientem, co pozwala na utrzymanie profesjonalnej postawy.	Test teoretyczny
	Tworzy asertywne i empatyczne środowisko komunikacyjne, które promuje wzajemne zrozumienie i szacunek.	Test teoretyczny
	Planuje i przygotowuje asertywne odpowiedzi na potencjalne trudne pytania lub sytuacje.	Test teoretyczny
	Omawia techniki zamykania rozmowy asertywnie, co pozwala na skuteczne zakończenie interakcji z klientem.	Test teoretyczny
	Implikuje zasady asertywności w codziennej pracy, co prowadzi do bardziej harmonijnych i efektywnych relacji z klientami.	Test teoretyczny
	Wdraża techniki komunikacji niewerbalnej, takie jak odpowiednia postawa ciała i kontakt wzrokowy, aby wzmocnić przekaz asertywny.	Test teoretyczny
	Podsumowuje kluczowe punkty rozmowy z klientem, co zapewnia jasność i zrozumienie na zakończenie interakcji.	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 potwierdzający 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

Program ramowy szkolenia odpowiada na potrzeby uczestników związane z utrzymaniem i wzmocnieniem wiedzy w obszarze asertywnej komunikacji z klientami, zwłaszcza w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Przekazuje praktyczne narzędzia i strategie, które pomagają uczestnikom skutecznie radzić sobie z różnymi typami klientów, wyrażać swoje opinie i potrzeby w sposób zdecydowany, jednocześnie utrzymując poziom profesjonalizmu i budując pozytywne relacje z klientami. Program szkolenia przewiduje prace w parach i w grupach kilku osobowych w zależności od ćwiczenia, a także pracę indywidualną.

\* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

## 1. Rejestracja uczestników i wprowadzenie

- Powitanie uczestników.
- Krótka prezentacja prowadzącego.
- Cel i oczekiwania szkolenia.

## 2. Asertywność. Definicja i znaczenie.

- Wyjaśnienie pojęcia asertywności.
- Różnice między asertywnością, agresją i uległością.
- Znaczenie asertywności w komunikacji z klientem.

## 3. Elementy asertywności.

- Wyrażanie uczuć i potrzeb.
- Umiejętność odmawiania.
- Akceptacja siebie i innych.

## 4. Techniki asertywnej komunikacji

- Technika łagodnego odmawiania, zdarta płyta ...
- Aktywne słuchanie w asertywnej komunikacji.
- Wyrażanie zgody i niezgody w sposób asertywny.

## 5. Ćwiczenia Praktyczne

- Role-play sytuacji z trudnym klientem.
- Feedback i analiza.

## 6. Zarządzanie Emocjami w Komunikacji z Klientem

- Rozpoznawanie własnych emocji.
- Techniki zarządzania stresem.
- Asertywność a empatia.

## 7. Komunikacja Niewerbalna w Asertywnej Postawie

- Postawa ciała i gesty w asertywnej komunikacji.
- Kontakt wzrokowy i jego znaczenie.

## 8. Skuteczne Zakończenie Rozmowy z Klientem

- Podsumowanie kluczowych punktów rozmowy.
- Techniki zamykania rozmowy asertywnie.

## 9. Podsumowanie, Dyskusja i Rozdanie Certyfikatów

- Omówienie głównych tematów szkolenia.
- Otwarta dyskusja i pytania uczestników.
- Walidacja efektów uczenia się.
- Wręczenie certyfikatów uczestnictwa.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	28-10-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	28-10-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	28-10-2024	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	28-10-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	28-10-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	28-10-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	28-10-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	29-10-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	29-10-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	29-10-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	29-10-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	29-10-2024	12:45	14:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>13 z 14</b> Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	29-10-2024	14:45	15:00	00:15
<b>14 z 14</b> Moduł IV - walidacja efektów uczenia się	Edyta Budzińska-Musiał	29-10-2024	15:00	16:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 013,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,34 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,13 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Edyta Budzińska-Musiał

Doświadczona trenerka, specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji miękkich. Jej pasją jest wspieranie innych w osiąganiu sukcesu zawodowego i osobistego. Prowadzi zajęcia na Uniwersytecie Dolnośląskim DSW, gdzie przekazuje studentom wiedzę na temat budowania efektywności zespołów, negocjacji oraz rozwiązywania konfliktów. Jako certyfikowana trenerka Branżowych Symulacji Biznesowych REVAS, posiada wiedzę i umiejętności potrzebne do skutecznego zarządzania firmą oraz prowadzenia szkoleń z zakresu symulacji biznesowych. Obecnie pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju w MBM Academy, firmie consultingowo-szkoleniowej, gdzie kieruje strategicznym rozwojem, planowaniem i wdrażaniem innowacyjnych programów szkoleniowych oraz edukacyjnych, dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów i usług oraz pracy z trudnymi klientami, co umożliwiło jej zdobycie umiejętności w obszarze jakości obsługi oraz radzenia sobie z sytuacjami kryzysowymi. Piastowała stanowisko Dyrektora Regionalnego w BNI Polska, gdzie wspierała grupy lokalnych przedsiębiorców w realizacji celów biznesowych. Przez lata przeprowadziła ponad 1000 godzin szkoleń dla pracowników i kadry menadżerskiej, dostarczając wiedzę z zakresu kompetencji miękkich. Z wykształcenia specjalistka ds. zarządzania zasobami ludzkimi, coach i mentor, gotowa

dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem, aby wspierać innych w osiągnięciu ich celów zawodowych i osobistych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują: skrypt szkoleniowy, prezentację multimedialną, indywidualne długopisy, kartki, markery i inne jednorazowe pomoce dydaktyczne a także certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały niezbędne do przeprowadzenia gier/testów/ćwiczeń dydaktycznych podczas szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi być pełnoletni.

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 6 osób.

### Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe \* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

Uczestnik po zakończeniu usługi otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/certyfikat

W trakcie szkolenia zachowane będą środki ostrożności i bezpieczeństwa uczestników szkolenia.

Realizujemy usługi szkoleniowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie oraz zdalnie**.

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień”

Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 508643155 71 lub 71 877 75 25  
justyna.wania@activemed.pl

## Adres

Gdańsk

Gdańsk

woj. pomorskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Budzińska-Musiał**

**E-mail** kontakt@mbmacademy.pl

**Telefon** (+48) 519 305 416

