



Asertywność jako element komunikacji z trudnym klientem – szkolenie.

Numer usługi 2024/07/24/47040/2234796

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



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 30.10.2024 do 31.10.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<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>
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	29-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	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
<p>Wzmacnia swoje umiejętności zarządzania stresem, co pomaga w utrzymaniu spokoju w trudnych sytuacjach.</p>	<p>Analizuje sytuacje z trudnymi klientami, identyfikując kluczowe momenty, w których można zastosować asertywne techniki.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Identyfikuje swoje uczucia i potrzeby oraz umiejętnie je wyraża, co wspiera otwartą i szczerą komunikację.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Inspiruje innych pracowników do przyjmowania asertywnej postawy poprzez modelowanie pozytywnych zachowań.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Kontroluje emocje podczas komunikacji z trudnym klientem, co pozwala na utrzymanie profesjonalnej postawy.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Tworzy asertywne i empatyczne środowisko komunikacyjne, które promuje wzajemne zrozumienie i szacunek.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Planuje i przygotowuje asertywne odpowiedzi na potencjalne trudne pytania lub sytuacje.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Omawia techniki zamykania rozmowy asertywnie, co pozwala na skuteczne zakończenie interakcji z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Implikuje zasady asertywności w codziennej pracy, co prowadzi do bardziej harmonijnych i efektywnych relacji z klientami.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wdraża techniki komunikacji niewerbalnej, takie jak odpowiednia postawa ciała i kontakt wzrokowy, aby wzmocnić przekaz asertywny.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Podsumowuje kluczowe punkty rozmowy z klientem, co zapewnia jasność i zrozumienie na zakończenie interakcji.</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, 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	30-10-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	30-10-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	30-10-2024	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	30-10-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	30-10-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	30-10-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	30-10-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	31-10-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	31-10-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	31-10-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	31-10-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	31-10-2024	12:45	14:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	31-10-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV - walidacja efektów uczenia się	Edyta Budzińska-Musiał	31-10-2024	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

Poznań

Poznań

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Budzińska-Musiał

E-mail kontakt@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416

