



Fundacja Rozwoju  
Przedsiębiorczości  
"ATUT"



## Komunikacja interpersonalna z trudnym klientem oraz w trudnych sytuacjach - szkolenie stacjonarne

Numer usługi 2024/08/07/11047/2255189

📍 Ostróda / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 29.01.2025 do 29.01.2025

1 869,60 PLN brutto

1 520,00 PLN netto

233,70 PLN brutto/h

190,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Negocjacje
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Szkolenie skierowane jest dla osób pracujących w różnych zawodach i branżach oraz dla osób mających kontakt z klientem, w szczególności z trudnym klientem, które chcą podnieść swoje umiejętności komunikacyjne w trudnych sytuacjach, m.in. jak zapobiegać konfliktom i napięciom w zespole oraz rozwiązywać trudne sytuacje z klientami, odbiorcą.</p> <p>Szkolenie dedykowane jest zarówno pracownikom działów sprzedaży i obsługi klienta, jak i menedżerom, liderom, członkom zespołów, współpracownikom, podwładnym, pracownikom w każdym zawodzie.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	28-01-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<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 przygotowuje uczestników do postępowania w procesie obsługi trudnego klienta. Ponadto rozwija umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych oraz radzenia sobie z konfliktami i emocjami, uczy jak przyjmować asertywną postawę w relacjach międzyludzkich na gruncie zawodowym i prywatnym.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje i stosuje techniki rozmowy oraz skutecznej reakcji w trudnych sytuacjach	Komunikuje się w sposób pozwalający zrozumieć się z odbiorcą mimo różnic	Test teoretyczny
	Rozwiązuje "trudne" sytuacje oraz radzi sobie z konfliktami i emocjami	Test teoretyczny
	Ogranicza liczbę sytuacji konfliktowych w komunikacji interpersonalnej wykorzystując skuteczne techniki rozmowy	Test teoretyczny
	Identyfikuje i analizuje problemy, które powodują brak komunikacji i współpracy	Test teoretyczny
Posługuje się wiedzą w zakresie technik asertywności	definiuje rodzaje technik asertywności	Test teoretyczny
	charakteryzuje konsekwencje i koszty postaw uległych, agresywnych i asertywnych	Test teoretyczny
	odróżnia zachowania asertywne od innych postaw	Test teoretyczny
	wyraża swoje opinie, oczekiwania, odczucia i myśli w sposób jasny, jednoznaczny i wiarygodny	Test teoretyczny
	definiuje rodzaje technik stosowanych w trudnych sytuacjach	Test teoretyczny
Stosuje aktywne i pasywne techniki reagowania na konflikt	identyfikuje i analizuje istniejące konflikty w organizacji	Test teoretyczny
	stosuje konkretne rozwiązania i umiejętność ich wykorzystania w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji, tj. zaświadczenie o ukończeniu szkolenia 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?**

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Kryteria weryfikacji zostały wskazane do każdego efektu uczenia się.

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

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Szkolenie skierowane jest dla osób pracujących w różnych zawodach i branżach oraz dla osób mających kontakt z klientem, w szczególności z trudnym klientem, które chcą podnieść swoje umiejętności komunikacyjne w trudnych sytuacjach, m.in.: jak zapobiegać konfliktom i napięciom w zespole oraz rozwiązywać trudne sytuacje z klientami.

Szkolenie dedykowane jest zarówno pracownikom działów sprzedaży i obsługi klienta, jak i menedżerom, liderom oraz członkom zespołów, współpracownikom, podwładnym.

### **MODUŁ I. LEPIEJ ZAPOBIEGAĆ NIŻ LECZYĆ - UNIKANIE „TRUDNYCH” SYTUACJI**

1. Aktywne słuchanie oraz komunikacja w trakcie rozmowy.
2. Komunikacja podczas „trudnych” sytuacji.
3. Najczęściej spotykane „trudne” sytuacje w zespole - przyczyny i skutki.
4. Sposoby efektywnego rozwiązywania konfliktów.

### **MODUŁ II. POSTĘPOWANIE W WYPADKU NEGATYWNYCH REAKCJI, SYTUACJE NIECODZIENNE – „TRUDNE” SYTUACJE**

1. Diagnoza sytuacji.
2. Aktywne i pasywne techniki reagowania na konflikt, a postawiony cel.
3. Inne techniki stosowane w trudnych sytuacjach.
4. Radzenie sobie ze stresem.

### **MODUŁ III. ASERTYWNOŚĆ W RELACJACH BIZNESOWYCH**

1. Możliwości, konsekwencje i koszty postaw uległych, agresywnych i asertywnych.
2. Skuteczne techniki asertywne.
3. Sztuka egzekwowania własnych praw.

### **ĆWICZENIA**

1. MODELE ROZWIĄZAŃ

2. STUDIUM PRZYPADKU

#### WALIDACJA

Czas trwania szkolenia wraz z walidacją: 8 godzin dydaktycznych. Czas przerw nie wlicza się do czasu trwania usługi. Szkolenie jest w formie wykładów, natomiast ćwiczenia w parach lub grupach.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 MODUŁ I, MODUŁ II	Wojciech Zalewski	29-01-2025	08:00	11:00	03:00
2 z 4 PRZERWA	Wojciech Zalewski	29-01-2025	11:00	11:30	00:30
3 z 4 MODUŁ III, ĆWICZENIA	Wojciech Zalewski	29-01-2025	11:30	14:15	02:45
4 z 4 WALIDACJA	-	29-01-2025	14:15	14:30	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 869,60 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 520,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	233,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	190,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Wojciech Zalewski

Wykładowca posiada bogate doświadczenie jako doradca zawodowy, biznesowy i trener posiadający liczną ilość godzin szkoleń z zakresu komunikacji, zarządzania firmą, sprzedażą, pozyskiwania i obsługi klientów, motywowania, marketingu. Od ponad 22 lat pełni funkcję Prezesa Zarządu Fundacji Rozwoju Przedsiębiorczości "ATUT". DOŚWIADCZENIE Trener/coach w szkoleniach z zakresu komunikacji, w tym z trudnym klientem, obsługi i pozyskiwania klienta, sprzedaży, motywowania, zarządzania. W latach 2023-2024 zrealizował szkolenia o tematyce jak poniżej: - Komunikacja interpersonalna - szkolenie 16h/2023r. - Komunikacja z klientem w trudnych sytuacjach - szkolenie 24h/2023r. - Komunikacja oraz obsługa klienta, w tym komunikacja z trudnym klientem - szkolenie 24h/2024r - Profesjonalna obsługa i podstawy komunikacji z trudnym klientem - szkolenie - 16h/2024r. - Komunikacja interpersonalna z trudnym klientem oraz w trudnych sytuacjach - szkolenie stacjonarne - 2 x 8h/2024r.

WYKSZTAŁCENIE: - Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania - kierunek zarządzanie i marketing, specjalność organizacja i kierowanie przedsiębiorstwem; - Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie - podyplomowe studia pedagogiczne w zakresie Kształcenia Pedagogicznego; - Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie – podyplomowe studia w zakresie doradztwa zawodowego; - Szkoła trenerska TROP w Warszawie - roczne studium trenersko - coachingowe.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Notes, długopis, prezentacja uzupełniona flipami wypracowanymi na szkoleniu.

### Informacje dodatkowe

Po zrealizowaniu usługi uczestnikom zostaną wydane zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

## Adres

ul. Jana III Sobieskiego 5  
Ostróda  
woj. warmińsko-mazurskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



### Natalia Brzezina

**E-mail** [n.brzezina@atut.org.pl](mailto:n.brzezina@atut.org.pl)

**Telefon** (+48) 604 458 176