



Zarządzanie emocjami w obsłudze klienta usług weterynaryjnych. Szkolenie.

Numer usługi 2024/12/15/55852/2464831

3 360,00 PLN brutto

3 360,00 PLN netto

210,00 PLN brutto/h

210,00 PLN netto/h

CLEVER WAY
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 Kromerowo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.04.2025 do 27.04.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do lekarzy weterynarii, techników weterynarii stale praktykujących w zawodzie oraz wszystkich pracowników personelu gabinetów, lecznic i przychodni weterynaryjnych potrzebujących pogłębić wiedzę dotyczącą zarządzania emocjami w sprzedaży oraz obsłudze klienta usług weterynaryjnych.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	25-04-2025
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 „Zarządzanie emocjami w obsłudze klienta usług weterynaryjnych. Szkolenie.” przygotowuje do skutecznego i świadomego zarządzania emocjami w trakcie obsługi klienta usług weterynaryjnych przez lekarzy weterynarii oraz techników weterynarii stale praktykujących w zawodzie oraz osoby pracujące w branży weterynaryjnej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prawidłowo zarządza emocjami podczas obsługi klienta.	Rozpoznaje emocje klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Kontroluje własne emocjami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Ocenia sytuacje związane z trudnymi emocjami klientów i stosuje odpowiednie reakcje dostosowane do konkretnego kontekstu.	Test teoretyczny
Identyfikuje i reaguje na potrzeby klienta usług weterynaryjnych.	Stosuje techniki aktywnego słuchania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje podstawowe zasady efektywnej komunikacji w procesie obsługi klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Analizuje sytuacje trudne wynikłe w trakcie obsługi klienta usług weterynaryjnych.	Test teoretyczny
Charakteryzuje techniki zarządzania emocjami, dostosowując je do różnych sytuacji zawodowych.	Ocenia najlepsze metody komunikacji i stosuje techniki przekazywania trudnych informacji z zachowaniem empatii.	Test teoretyczny
	Stosuje zasady profesjonalnego zachowania w obliczu wyzwań w relacjach zawodowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje źródła stresu podczas obsługi klienta usług weterynaryjnych.	Test teoretyczny
	Opracowuje strategie radzenia sobie z presją, organizuje działania wspierające asertywną komunikację.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	Charakteryzuje metody budowania zaufania i uzasadnia ich zastosowanie w krótkoterminowej relacji z klientem.	Test teoretyczny
Definiuje kluczowe czynniki wpływające na wiarygodność marki w trakcie obsługi klienta.	Definiuje rozwiązania mające na celu kreowanie pozytywnych doświadczeń klienta i ocenia ich wpływ na lojalność.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje działania kończące proces obsługi klienta w sposób partnerski.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Charakteryzuje metody wzmacniania odporności psychicznej podczas obsługi klienta usług weterynaryjnych.	Interpretuje aspekty wypalenia zawodowego w obsłudze klienta usług weterynaryjnych.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje narzędzia i strategie regeneracji emocjonalnej po trudnych rozmowach z klientami.	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, zaświadczenie ukończenia szkolenia posiada 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, zaświadczenie ukończenia szkolenia 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, zaświadczenie ukończenia szkolenia potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Otwarcie szkolenia. (Monika Kozłowska)

- Przywitanie uczestników.
- Przedstawienie celów i metod szkolenia.

Moduł 1: Obsługa klienta, czyli wprowadzenie do zarządzania emocjami w obsłudze klienta usług weterynaryjnych. (Monika Kozłowska)

- Zarządzenie swoimi emocjami oraz rozpoznawanie emocji klientów. Część warsztatowa: empatia, aktywne słuchanie, asertywność.
- Case study: jak reagować na trudne emocje klientów (np. stres, smutek, złość)?

Moduł 2: Komunikacja nastawiona na potrzeby klienta. (Monika Kozłowska)

- Kluczowe zasady efektywnej komunikacji w obsłudze klienta.
- Case study: Jak przekazywać trudne informacje klientowi w sposób empatyczny i skuteczny?

Moduł 3: Techniki zarządzania własnymi emocjami. (Monika Kozłowska)

- Jak zachować profesjonalizm w trudnych sytuacjach?
- Techniki radzenia sobie ze stresem w pracy z klientem – warsztaty grupowe.

Moduł 4: Obsługa klienta kluczem do budowania wiarygodności marki firmy. (Monika Kozłowska)

- Budowania relacji w trakcie obsługi klienta branży weterynaryjnej - jak budować zaufanie w krótkim czasie?
- Tworzenie pozytywnych doświadczeń klienta, które wspierają lojalność.
- Techniki zamykania rozmowy w duchu współpracy – warsztaty grupowe.

Moduł 5: Zarządzanie emocjami i stresem w obsłudze klienta usług weterynaryjnych. (Monika Kozłowska)

- Techniki radzenia sobie z presją w kontaktach z klientami.
- Jak oddzielić życie zawodowe od prywatnego, aby utrzymać równowagę emocjonalną?

Moduł 6: Budowanie odporności psychicznej. (Monika Kozłowska)

- Aspekty wypalenia zawodowego.
- Narzędzia i strategie regeneracji emocjonalnej po trudnych rozmowach z klientami – warsztaty grupowe.

Moduł 7: Skuteczne techniki komunikacji oparte na empatii i asertywności. (Monika Kozłowska)

- Symulacje trudnych rozmów z klientami – praca w grupach.

Zamknięcie szkolenia. (Monika Kozłowska)

- Sesja pytań i odpowiedzi zamykających, utrwalająca zdobytą wiedzę;
- Podziękowanie.

Walidacja szkolenia. (Katarzyna Wasyliszyn)

- Walidacja efektów szkolenia podczas badań i zadań praktycznych metodą obserwacji w warunkach symulowanych;
- Przeprowadzenie testu wiedzy.

Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych, przerwy wliczają się do czasu trwania szkolenia. Szkolenie składa się z teorii 5 godzin zegarowych i warsztatów praktycznych 9 godzin zegarowych.

Minimalne wymagania w stosunku do uczestników, aby cel usługi został osiągnięty:

Szkolenie skierowane jest do lekarzy weterynarii, techników weterynarii stale praktykujących w zawodzie, a także osób na co dzień związanych z branżą weterynaryjną. Uczestnik szkolenia zdobytą wiedzę i umiejętności ugruntowuje w trakcie sesji pytań i odpowiedzi. Następnie przechodzi przez proces walidacji składający się z dwóch metod walidacji: testu wiedzy i obserwacji w warunkach symulowanych. Walidator przygotowuje narzędzia walidacji przed usługą.

W przypadku testu wiedzy przygotowuje test zamknięty, w którym do każdego kryterium walidacji znajduje się minimum jedno pytanie, natomiast w przypadku obserwacji symulowanej przygotowuje kartę walidacji w formie papierowej zgodną z kryteriami weryfikacji efektów uczenia się. Obserwacja w warunkach symulowanych jest oceniona na podstawie przydzielanych punktów w skali od 0-10. Test przybiera formę papierową i jest rozdawany na początku walidacji. Walidator walidując uczestników poprzez obserwację w warunkach symulowanych wypełnia papierową kartę walidacji. Walidacja procesu szkolenia odbywa się w wyznaczonym w harmonogramie czasie. Czas trwania obserwacji 20 min. dla jednego uczestnika od godz. 16:40. Wyniki walidacji podawane są po usłudze. Walidator przekazuje je firmie szkoleniowej, a firma informuje uczestników.

Warunki organizacyjno – logistyczne:

Uczestnicy będą pracować zarówno indywidualnie, parami jak i całą grupą. Podczas części praktycznej uczestnicy będą poznawać techniki prowadzenia skutecznych rozmów przydatnych w pracy z klientem branży weterynaryjnej. Część praktyczna szkolenia koncentruje się na symulacjach rozmów z klientami, pozwalając uczestnikom na zastosowanie poznanych technik zarządzania emocjami

w realistycznych sytuacjach oraz dokładnego zrozumienia procesu obsługi klienta. Podczas warsztatów, uczestnicy będą mieli okazję ćwiczyć aktywne słuchanie, reagowanie na emocje klientów oraz skuteczne komunikowanie propozycji usług weterynaryjnych, co pozwoli im zwiększyć pewność siebie w codziennej pracy oraz usprawnić proces obsługi klienta.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Otwarcie szkolenia: • Przywitanie uczestników. • Przedstawienie celów i metod szkolenia.	Monika Kozłowska	26-04-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 18 Moduł 1: Obsługa klienta, czyli wprowadzenie do zarządzania emocjami w obsłudze klienta usług weterynaryjnych. [...]	Monika Kozłowska	26-04-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 18 Przerwa	Monika Kozłowska	26-04-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 18 Moduł 2: Komunikacja nastawiona na potrzeby klienta • Kluczowe zasady efektywnej komunikacji w obsłudze klienta. [...]	Monika Kozłowska	26-04-2025	11:15	12:45	01:30
5 z 18 Przerwa	Monika Kozłowska	26-04-2025	12:45	13:15	00:30
6 z 18 Moduł 3: Techniki zarządzania własnymi emocjami. • Jak zachować profesjonalizm w trudnych sytuacjach? [...]	Monika Kozłowska	26-04-2025	13:15	14:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 18 Przerwa	Monika Kozłowska	26-04-2025	14:45	15:00	00:15
8 z 18 Moduł 4: Obsługa klienta kluczem do budowanie wiarygodności marki firmy. Budowania relacji w trakcie obsługi klienta branży weterynaryjnej - jak budować zaufanie w krótkim czasie?	Monika Kozłowska	26-04-2025	15:00	17:00	02:00
9 z 18 Moduł 5: Zarządzanie emocjami i stresem w obsłudze klienta usług weterynaryjnych • Techniki radzenia sobie z presją w kontaktach z klientami. [...]	Monika Kozłowska	27-04-2025	09:00	10:30	01:30
10 z 18 Przerwa	Monika Kozłowska	27-04-2025	10:30	10:45	00:15
11 z 18 Moduł 6: Budowanie odporności psychicznej • Aspekty wypalenia zawodowego [...]	Monika Kozłowska	27-04-2025	10:45	12:15	01:30
12 z 18 Przerwa	Monika Kozłowska	27-04-2025	12:15	12:45	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 18 Moduł 7: Skuteczne techniki komunikacji oparte na empatii i asertywności. • Symulacje trudnych rozmów z klientami – praca w grupach.	Monika Kozłowska	27-04-2025	12:45	14:45	02:00
14 z 18 Przerwa	Monika Kozłowska	27-04-2025	14:45	15:00	00:15
15 z 18 Moduł 7: Skuteczne techniki komunikacji oparte na empatii i asertywności. • Symulacje trudnych rozmów z klientami – praca w grupach.	Monika Kozłowska	27-04-2025	15:00	16:00	01:00
16 z 18 Zamknięcie szkolenia. • Sesja pytań i odpowiedzi zamykających, utrwalająca zdobytą wiedzę; • Podziękowanie.	Monika Kozłowska	27-04-2025	16:00	16:20	00:20
17 z 18 Walidacja szkolenia • Przeprowadzenie testu wiedzy.	-	27-04-2025	16:20	16:40	00:20
18 z 18 Walidacja szkolenia • Obserwacja w warunkach symulowanych	-	27-04-2025	16:40	17:00	00:20

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 360,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 360,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	210,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Monika Kozłowska

Psycholożka, nauczycielka Mindfulness. Certyfikowany provider TRE® (Trauma Releasing Exercises). Od 2021 jest psychologiem w olsztyńskim centrum zdrowia psychicznego AKSON oraz praktykiem skutecznej psychofizjologicznej metody leczenia objawów traumy i łagodzenia chronicznego stresu, gdzie również prowadzi warsztaty i szkolenia pracy z ciałem w oparciu o techniki MBSR, MBCL i TRE. Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego Wydziału Zarządzania i Marketingu. Od 2021 dwa razy do roku prowadzi kurs MBSR (Mindfulness-Based Stress Reduction), czyli 8-tyg. kurs redukcji stresu w oparciu o rozwój uważność. W trakcie codziennej praktyki terapeutycznej prowadząca szkoleń branżowych redukujących napięcia i stres m.in. dla interwentów kryzysowych (2023), kurs dla wolontariuszy telefonu zaufania (2021, 2020) czy również warsztaty wsparcia dla rodziców dzieci niepełnosprawnych (2024). Posiada doświadczenie trenerski zdobywane w przeciągu ostatnich 5 lat w zakresie budowania relacji zawodowych w oparciu o bezstresowy i prawidłowy sposób komunikacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Dla lepszego przyswojenia programu szkolenia uczestnicy otrzymają materiały w formie papierowej. Materiały szkoleniowe przygotowane przez Trenera są przejrzyste i spełniają wymagania standardu dostępności WCAG 2.1. Realizujemy wymagania opisane w WCAG 2.1 przestrzegamy wskazanych w nim zasad postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości oraz solidności określanej również jako kompatybilności.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest zatrudnienie w gabinecie, lecznicy lub przychodni w formie samozatrudnienia lub umowie o prace trwającej minimum 3 miesiące od momentu szkolenia.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu "Kierunek – Rozwój".

Informacje dodatkowe

Walidacja odbędzie się 27.04.25r. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu. Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług. Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, kosztów dojazdu i zakwaterowa

Adres

Kromerowo 29
11-010 Kromerowo
woj. warmińsko-mazurskie

Szkolenie organizowane jest zgodnie z zasadami zapewniającymi dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami. O możliwych barierach czy konieczności dopasowania materiałów dydaktycznych dostosowanych do indywidualnych potrzeb (np. materiały napisane Alfabetem Braille) należy poinformować podczas telefonu potwierdzającego zgłoszenie udziału. Niemniej przestrzeń komunikacyjna budynku, w którym organizowane jest szkolenie jest wolna od barier poziomych i pionowych. W sali są zastosowane rozwiązania architektoniczne umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń niezbędnych do udziału w szkoleni w tym do przystosowanej toalety. Sala zawiera informacje na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy. Sala zawiera informacje dotyczące ścieżek ewakuacji z uwzględnieniem osób o potrzebach specjalnych.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Adrianna Kubicka

E-mail szkoleniadlaweterynarii@gmail.com

Telefon (+48) 572 942 140