



Akademia WSB
WSB University

Akademia WSB

★★★★☆ 4,4 / 5

1 048 ocen

Profesjonalna obsługa klienta z uwzględnieniem klienta trudnego

Numer usługi 2025/01/21/8729/2514272

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 15.11.2025 do 15.11.2025

500,00 PLN brutto

500,00 PLN netto

62,50 PLN brutto/h

62,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie adresowane jest do kierowników i menadżerów, właścicieli firm, handlowców, pracowników administracji oraz wszystkich osób, które w swojej pracy mają kontakt z klientem zewnętrznym.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	08-11-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	kursy i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia „Profesjonalna obsługa klienta z uwzględnieniem klienta trudnego” jest rozwijanie umiejętności skutecznej komunikacji z klientami, w tym zarządzania trudnymi sytuacjami i konfliktami. Uczestnicy uczą

się technik radzenia sobie z wymagającymi klientami, budowania pozytywnych relacji oraz zachowywania profesjonalizmu w każdej interakcji, co przekłada się na poprawę jakości obsługi i zadowolenia klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Znajomość zasad obsługi klienta: o uczestnicy posiadają wiedzę na temat kluczowych zasad profesjonalnej obsługi klienta oraz roli komunikacji w budowaniu pozytywnych relacji.	.	Wywiad swobodny
2. Umiejętność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami: o uczestnicy potrafią identyfikować trudne sytuacje w obsłudze klienta i stosować odpowiednie strategie radzenia sobie z nimi.	.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
3. Komunikacja interpersonalna: o uczestnicy umieją skutecznie komunikować się z klientami, używając technik aktywnego słuchania, empatii i asertywności.	.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
4. Zarządzanie emocjami: o uczestnicy potrafią kontrolować własne emocje i reagować w sposób profesjonalny, nawet w sytuacjach stresowych lub konfliktowych.	.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
5. Budowanie relacji z klientem: o uczestnicy są w stanie budować pozytywne relacje z klientami, wzmacniając ich zaufanie i lojalność.	.	Obserwacja w warunkach symulowanych
6. Techniki rozwiązywania konfliktów: o uczestnicy posiadają umiejętność mediacji i znajdowania rozwiązań, które satysfakcjonują obie strony w sytuacjach konfliktowych.	.	Obserwacja w warunkach symulowanych
7. Zwiększenie jakości obsługi: o uczestnicy potrafią wdrażać zdobytą wiedzę w praktyce, co przyczynia się do poprawy jakości obsługi klienta w organizacji.	.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta

- Omówienie znaczenia obsługi klienta: wpływ na wizerunek firmy i satysfakcję klientów.
- Kluczowe cechy profesjonalnego pracownika obsługi klienta.
- Standardy obsługi klienta – jak wypracować spójność w działaniu zespołu?

Komunikacja w obsłudze klienta

- Elementy skutecznej komunikacji: aktywne słuchanie, zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafraza.
- Zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie z klientem.
- Techniki budowania zaufania i empatii w relacji z klientem.

Radzenie sobie z klientem trudnym

- Typologia trudnych klientów – kim są i jak ich rozpoznać?
- Przyczyny trudnych zachowań klientów: jak je zrozumieć?
- Techniki deeskalacji emocji:
- Zachowanie spokoju w sytuacjach stresowych.
- Reagowanie na agresję słowną i krytykę.
- Rozwiązywanie konfliktów z klientem.
- Jak radzić sobie z klientami roszczeniowymi, niezdecydowanymi lub nieuprzejmymi?

Sztuka asertywności w obsłudze klienta

- Czym jest asertywność i dlaczego jest ważna?
- Granice między uprzejmością a uległością.
- Jak mówić „nie” w sposób uprzejmy, ale stanowczy?

Narzędzia wspierające obsługę klienta

- Zasady skutecznego zarządzania czasem w pracy z klientem.
- Technologie i narzędzia w obsłudze klienta (systemy CRM, chatboty, bazy wiedzy).
- Zasady pracy zespołowej w trudnych sytuacjach – kiedy poprosić o pomoc?

Podsumowanie i rozwój indywidualny

- Podsumowanie zdobytej wiedzy i umiejętności.
- Tworzenie indywidualnych planów rozwoju w obszarze obsługi klienta.
- Sesja pytań i odpowiedzi – omówienie konkretnych przypadków uczestników.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	62,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	62,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dr Edyta Nowak-Żółty

Dr Edyta Nowak-Żółty jest doktorem nauk humanistycznych, dyplomowanym coachem, tutorem akademickim, trenerem rozwoju osobistego i konsultantem w obszarze edukacji. Prowadzi warsztaty i szkolenia z zakresu: przywództwa, komunikacji międzyludzkiej, asertywności, negocjacji, zarządzania sobą w czasie, budowania zespołów, obsługi klienta, zarządzania coachingowego, savoir vivru w biznesie i urzędzie.

Pasjonatka psychologii uczenia się, kształcenia i neurodydaktyki. W wolnym czasie uwielbia wycieczki rowerowe trasami MTB Beskidu Śląskiego. Jest mężatką, ma 19 letniego syna. Nowa Dziekan jest związana z cieszyńską Akademią WSB od wielu lat, pełniąc dotychczas funkcję prodziekana.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały w formie pdf

Warunki uczestnictwa

Zapis na szkolenie przez stronę AWSB.

Ukończone studia wyższe.

Informacje dodatkowe

1 godzina zajęć w Akademii WSB = 45 min. zajęć dydaktycznych

Warunki techniczne

Usługa realizowana zdalnie poprzez platformy Ms Teams, ClickMeeting oraz Zoom

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: •Komputer stacjonarny/laptop z dostępem do Internetu

•Sprawny mikrofon i kamera internetowa (lub zintegrowane z laptopem)

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: download 8 mb/s, upload 8 mb/s, ping 15 ms

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Zalecamy wykorzystanie aktualnej wersji przeglądarki CHROME (zarówno na komputerach z systemem operacyjnym Windows jak i Apple

Kontakt



Sandra Szczygieł

E-mail sszczygieł@wsb.edu.pl

Telefon (+38) 887 722 303