Możliwość dofinansowania

CENTRUM NAUCZANIA "LET'S GO" Nazwa skrócona CN " LET'S GO" KACPRZAK MIROSŁAWA

4,6 / 5

41 ocen

Sztuka negocjacji i pracy z trudnym klientem

Numer usługi 2025/02/04/15085/2539900

3 200,00 PLN brutto
3 200,00 PLN netto
133,33 PLN brutto/h
133,33 PLN netto/h

zdalna w czasie rzeczywistym
Usługa szkoleniowa
24 h
17.11.2025 do 01.12.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Negocjacje
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone dla pracowników, menadżerów, właścicieli firm oraz innych osób pragnących zdobyć umiejętności negocjacyjne i reagowanie na trudnego klienta.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego przygotowania i prowadzenia negocjacji poprzez wykorzystanie różnych techniki i narzędzi negocjacyjnych oraz wskazuje drogi jak radzić sobie z trudnym klientem

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rozpoznaje zasady przygotowania się do negocjacji	wymienia techniki negocjacyjne. przygotowuje się do prowadzenia negocjacji	Wywiad swobodny
Stosuje cele negocjacyjne	Omawia cele negocjacyjne	Wywiad swobodny
charakteryzuje trudnego klienta	opisuje różne typy trudnych klientów	Wywiad swobodny
rozpoznaje metody pracy w zależności od typu trudnego klienta	stosuje właściwe techniki pracy z trudnym klientem	Wywiad swobodny

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

1. Sztuka prowadzenia negocjacji

. Istota negocjacji

. Czynniki decydujące o skuteczności negocjacji

. Trening próbny z (kamerą)

. Modelowanie zachowań

2.Typowe strategie i techniki negocjacyjne

- Fazy negocjacyjne
- Udział mediatora
- Zajęcia interaktywne (negocjacje w praktyce)

3.Przygotowanie do negocjacji

. trening: identyfikacja celów i interesów własnych i partnera negocjacji

4.Trudny klient**.**

. Charakterystyka trudnego klienta.

5.Praca z trudnym klienteem

. Prowadzenie rozmowy, proszenie o pomoc, przekonywanie innych, pomaganie innym

. Wyrażenie swoich uczuć, radzenie sobie z czyimś gniewem.

. Umiejętności kontroli stresu, np. Reakcje na niepowodzenie, radzenie sobie z presją grupy.

. Umiejętność planowania, np. znajdowanie przyczyn problemu, określenie swoich możliwości".

. Rozwiązywania trudnych przypadków – case study

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	3 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	133,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	133,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Karolina Łukasik

Trener szkoleń z zakresu sprzedaży, profesjonalnej obsługi klienta, negocjacji w biznesie, zarządzania zespołem, zarządzanie zmianą, szkolenia medyczne (rejestratorka medyczna, wypalenie zawodowe, prawa pacjenta w POZ).
Doświadczenie zebrała w dużych międzynarodowych i polskich korporacjach oraz rodzinnych polskich firmach na różnych szczeblach kariery (przedstawiciel, manager, trener, manager projektu/zespołu). Swoją karierę trenerską rozpoczęła w 2006 roku od szkoleń dla lekarzy, pielęgniarek i farmaceutów.
Ukończyła studia podyplomowe z coachingu kariery i doradztwa zawodowego z wyróżnieniem. Od prawie dziesięciu lat zarządza szkoleniami i je prowadzi z dużym powodzeniem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały w formie ćwiczeń, case study oraz prezentacji.

Warunki uczestnictwa

Umiejętność obsługi platformy ZOOM.

Informacje dodatkowe

Firma szkoleniowa posiada umowę na realizację usług rozwojowych w ramach projektu Kierunek-rozwój.

W szkoleniu mogą brać udział uczestnicy innych projektów.

Warunki techniczne

Platforma Zoom

Zoom - wymagania sprzętowe:

macOS X z systemem macOS 10.9 lub nowszym

Windows 10*

Urządzenia z systemem Windows 10 muszą być wyposażone w system Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.

Windows 8 lub 8.1, Windows 7

Minimalne: Procesor: Jednordzeniowy 1Ghz lub wyższy, Pamięć RAM: N/A

Zalecane: Procesor: Dwurdzeniowy 2Ghz lub szybszy (Intel i3/i5/i7 lub odpowiednik AMD), RAM: 4 Gb

Kontakt

Kacprzak Mirosława

E-mail cn.centrum@gmail.com