



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

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

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 19.01.2026 do 24.01.2026

★★★★★ 4,7 / 5

67 ocen

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
Data zakończenia rekrutacji	16-01-2026
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 technik 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
definiuje podstawowe pojęcia dotyczące negocjacji, strategię i taktyki negocjacji oraz style negocjacji.	wymienia techniki negocjacyjne.	Test teoretyczny
	wykorzystuje znane techniki do opracowywania strategii i taktyki negocjacyjnej	Test teoretyczny
definiuje style negocjacji oraz rozpoznaje zasady przygotowania się do negocjacji	Określa właściwe cechy dla poszczególnych stylów negocjacyjnych.	Test teoretyczny
	stosuje właściwy dobór zasad negocjacyjnych w zależności od sytuacji negocjacyjnej	Test teoretyczny
charakteryzuje trudnego klienta	opisuje różne typy trudnych klientów	Wywiad swobodny
	Uzasadnia wybór techniki negocjacyjnej w zależności od typu klienta	Test teoretyczny
Identyfikuje właściwe sposoby reagowania na konflikt z klientem.	Wybiera działania, które ograniczają eskalację konfliktu.	Test teoretyczny
	Dobiera sposób komunikacji odpowiadający cechom klienta.	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

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

Szkolenie jest adresowane dla osób które mają braki w prowadzeniu negocjacji z tzw. trudnym klientem . Realizowane będzie w jednej grupie szkoleniowej w formie zdalnej. Każdy uczestnik będzie pracował przy swoim stanowisku komputerowym .Łączna liczba godzin szkolenia zawiera 24 h dydaktycznych (1 h dydaktyczna = 45 minut) - 12 h zajęć teoretycznych i 12 h zajęć praktycznych .Część praktyczna to ćwiczenia negocjacyjne - case study z wykorzystaniem kamery video. Po każdych 2 h zajęć przewidywana jest przerwa -15 minut , nie wliczana do czasu zajęć. Po zakończonym szkoleniu odbędzie się test składający się z pytań zamkniętych opracowanych przez zewnętrznego egzaminatora. Czas trwania testu -45 minut. program szkolenia obejmuje następujące zagadnienia :

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 klientem

- . Prowadzenie rozmowy, prośenie o pomoc, przekonywanie innych, pomaganie innym
- . Wyrażenie swoich uczuć, radzenie sobie z czymś 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.					

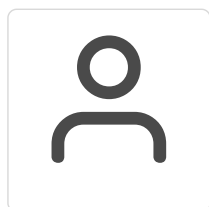
Cennik

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 dostęp do materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej- skrypt z zakresu programu szkolenia, ćwiczenia

Warunki uczestnictwa

Umiejętność obsługi platformy ZOOM oraz obsługa kamery internetowej

Dostawca usługi zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027

Informacje dodatkowe

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu.

Zapisując się na usługę uczestnik wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalenia efektów uczenia się.

Ocena efektów uczenia się prowadzona jest za pośrednictwem testu dostępnego online, a wynik jest generowany automatycznie bez udziału człowieka -> warunek rozdzielenia procesów szkolenia i walidacji jest zachowa

Szczegółowy harmonogram szkolenia oraz link będzie uzupełniony 5 dni przed datą rozpoczęcia szkolenia.

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

kamera internetowa

Kontakt



Kacprzak Mirosława

E-mail cn.centrum@gmail.com

Telefon (+48) 513 104 504