



Zarządzanie czasem i umiejętność pracy pod presją w branży sprzedażowej. Szkolenie dla osób pracujących przy obsłudze klienta

Numer usługi 2025/02/11/118827/2553637

6 200,00 PLN brutto

6 200,00 PLN netto

155,00 PLN brutto/h

155,00 PLN netto/h

FIRMA "PROJEKT"
MARTA URBAŃSKA
-CENTRUM
KSZTAŁCENIA
KADR



📍 Fijewo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 30.04.2025 do 06.05.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Grupą docelową są osoby chcące podnieść swoje kompetencje w zakresie sampracy pod presją.</p> <p>Nie jest wymagany opis funkcji, doświadczenia, zakresu zadań oraz wiedzy i umiejętności niezbędnych do udziału w szkoleniu.</p>
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	29-04-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
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

Szkolenie przygotowuje uczestnika do samodzielnego radzenia sobie z pracą pod presją. Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności pracy pod presją, zwiększenie odporności na sytuacje presji czasowej, wynikowej, interpersonalnej, wewnętrznej i wypracowanie strategii radzenia sobie z opisanymi rodzajami presji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje rodzaje presji i identyfikuje je.	Wymienia rodzaje presji (czasowa, wynikowa, interpersonalna, wewnętrzna).	Test teoretyczny
Opisuje, jak należy świadomie reagować w sytuacjach presji.	Identyfikuje i opisuje, jak należy obniżyć poziom presji.	Wywiad swobodny
Opisuje jak zarządzać czasem i priorytetami pod presją.	Identyfikuje, czym jest zarządzanie czasem. Wymienia techniki ustalania priorytetów (matryca Eisenhowera, metoda ABCD). Zna narzędzia organizacyjne.	Test teoretyczny
Opisuje jak należy podejmować decyzje pod presją.	Wymienia zasady i techniki podejmowania decyzji pod presją.	Wywiad swobodny
Opisuje jak należy komunikować się w sytuacjach presji	Wymienia zasady komunikowania się pod presją	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, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji 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?

Tak, dokument 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, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

1. Zrozumienie presji

- Wprowadzenie do tematyki pracy pod presją – Omówienie czym jest praca pod presją i jak może wpływać na wydajność
- Rodzaje presji i przykłady (czasowa, wynikowa, interpersonalna, wewnętrzna)
- Dyskusja kierowana: reakcje na presję i jej wpływ na styl pracy oraz efektywność
- Metody funkcjonowania pod presją

2. Rozwijanie praktycznych umiejętności pracy pod presją

- Zarządzanie czasem i priorytetami pod presją
- Techniki ustalania priorytetów i narzędzia organizacyjne
- Umiejętność podejmowania decyzji pod presją
- Ćwiczenie praktyczne: Planowanie i zarządzanie czasem w sytuacji presji; decyzje pod presją
- Dynamika zespołu w warunkach presji: Jak presja wpływa na współpracę

3. Techniki radzenia sobie ze stresem

- Psychologiczne aspekty stresu w pracy
- Techniki relaksacyjne i oddechowe
- Radzenie sobie z emocjami w trudnych sytuacjach
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje sytuacji stresowych i sposoby radzenia sobie z nimi

4. Efektywna komunikacja pod presją

- Komunikacja w sytuacjach stresowych
- Asertywność i umiejętność wyrażania oczekiwań
- Techniki skutecznego słuchania i zarządzania emocjami w rozmowie
- Ćwiczenia: scenki i symulacje sytuacji konfliktowych

5. Budowanie odporności psychicznej

- Czym jest odporność psychiczna i jak ją rozwijać?
- Strategie budowania pozytywnego nastawienia
- Techniki radzenia sobie z niepowodzeniami i presją wyników
- Ćwiczenia: case study i analiza własnych doświadczeń

6. Narzędzia i metody organizacji pracy pod presją

- Wykorzystanie technologii do zarządzania czasem i zadaniami
- Automatyzacja procesów w pracy z klientem
- Praca z kalendarzami i aplikacjami do organizacji
- Praktyczne warsztaty z wykorzystania narzędzi organizacyjnych

7. Walidacja – test i wywiad swobodny

- Test sprawdzający wiedzę teoretyczną
- Symulacje sytuacji pod presją
- Wywiad swobodny – ocena umiejętności zarządzania stresem i czasem
- Podsumowanie kursu i indywidualne rekomendacje rozwojowe

Walidacja będzie prowadzona przez inną osobę niż prowadzący szkolenie.

Minimalne wymagania w stosunku do uczestników, aby cel usługi został osiągnięty: Uczestnik szkolenia zdobytą wiedzę i umiejętności ugruntowuje w trakcie procesu walidacji składającego się z testu wiedzy, co umożliwi sprawdzenie czy cel usługi został osiągnięty. Dla lepszego przyswojenia programu szkolenia uczestnicy otrzymają materiały w formie papierowej. Materiały te umożliwią im powrót i powtórzenie wiedzy zdobytej na szkoleniu w dowolnym momencie. Dzięki temu uczestnicy osiągną zamierzony cel szkolenia. Warunki

organizacyjno – logistyczne: Szkolenie opiera się głównie na warsztatach praktycznych z wykorzystaniem ćwiczeń rozwojowych.

Uczestnicy będą pracować zarówno w parach, trójkach jak i całą grupą.

Szkolenie odbywa się w formie prezentacji materiału i technik przez trenera szkolenia (wykładów) oraz , pracy własnej uczestników, ćwiczeń wybranych technik (forma papierowa oraz interakcje między uczestnikami szkolenia), zadań i gier rozwijających procesy społeczne, dramy i scenek symulacyjnych, metod coachingowych, dyskusji, pracy z materiałami dotyczącymi treści szkoleniowych.

Szkolenie prowadzone jest w ramach godzin zegarowych, jedna godz. szkolenia to 60 minut, przerwy wliczają się w czas szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 37

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 37 Wprowadzenie do tematyki pracy pod presją – Omówienie czym jest praca pod presją i jak może wpływać na wydajność	Marta Urbańska	30-04-2025	08:00	09:45	01:45
2 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	30-04-2025	09:45	10:00	00:15
3 z 37 Rodzaje presji i przykłady (czasowa, wynikowa, interpersonalna, wewnętrzna)	Marta Urbańska	30-04-2025	10:00	11:45	01:45
4 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	30-04-2025	11:45	12:00	00:15
5 z 37 Dyskusja kierowana: reakcje na presję i jej wpływ na styl pracy oraz efektywność	Marta Urbańska	30-04-2025	12:00	13:00	01:00
6 z 37 Metody funkcjonowania pod presją	Marta Urbańska	30-04-2025	13:00	13:45	00:45
7 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	30-04-2025	13:45	14:00	00:15
8 z 37 Zarządzanie czasem i priorytetami pod presją	Marta Urbańska	30-04-2025	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 37 Techniki ustalania priorytetów i narzędzia organizacyjne	Marta Urbańska	02-05-2025	08:00	09:45	01:45
10 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	02-05-2025	09:45	10:00	00:15
11 z 37 Umiejętność podejmowania decyzji pod presją	Marta Urbańska	02-05-2025	10:00	11:00	01:00
12 z 37 Ćwiczenie praktyczne: Planowanie i zarządzanie czasem w sytuacji presji; decyzje pod presją	Marta Urbańska	02-05-2025	11:00	13:45	02:45
13 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	02-05-2025	13:45	14:00	00:15
14 z 37 Dynamika zespołu w warunkach presji: Jak presja wpływa na współpracę	Marta Urbańska	02-05-2025	14:00	16:00	02:00
15 z 37 Psychologiczne aspekty stresu w pracy	Marta Urbańska	04-05-2025	08:00	09:45	01:45
16 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	04-05-2025	09:45	10:00	00:15
17 z 37 Techniki relaksacyjne i oddechow	Marta Urbańska	04-05-2025	10:00	11:00	01:00
18 z 37 Radzenie sobie z emocjami w trudnych sytuacjach	Marta Urbańska	04-05-2025	11:00	11:45	00:45
19 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	04-05-2025	11:45	12:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 37 Ćwiczenia praktyczne: symulacje sytuacji stresowych i sposoby radzenia sobie z nimi	Marta Urbańska	04-05-2025	12:00	13:45	01:45
21 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	04-05-2025	13:45	14:00	00:15
22 z 37 Komunikacja w sytuacjach stresowych	Marta Urbańska	04-05-2025	14:00	16:00	02:00
23 z 37 Asertywność i umiejętność wyrażania oczekiwań	Marta Urbańska	05-05-2025	08:00	09:45	01:45
24 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	05-05-2025	09:45	10:00	00:15
25 z 37 Techniki skutecznego słuchania i zarządzania emocjami w rozmowie	Marta Urbańska	05-05-2025	10:00	11:45	01:45
26 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	05-05-2025	11:45	12:00	00:15
27 z 37 Ćwiczenia: scenki i symulacje sytuacji konfliktowych	Marta Urbańska	05-05-2025	12:00	13:00	01:00
28 z 37 Wykorzystanie technologii do zarządzania czasem i zadaniami	Marta Urbańska	05-05-2025	13:00	14:45	01:45
29 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	05-05-2025	14:45	15:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
30 z 37 Ćwiczenia: scenki i symulacje sytuacji konfliktowych - c.d.	Marta Urbańska	05-05-2025	15:00	16:00	01:00
31 z 37 Automatyzacja procesów w pracy z klientem	Marta Urbańska	06-05-2025	08:00	09:45	01:45
32 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	06-05-2025	09:45	10:00	00:15
33 z 37 Praca z kalendarzami i aplikacjami do organizacji	Marta Urbańska	06-05-2025	10:00	11:45	01:45
34 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	06-05-2025	11:45	12:00	00:15
35 z 37 Praktyczne warsztaty z wykorzystania narzędzi organizacyjnych	Marta Urbańska	06-05-2025	12:00	14:45	02:45
36 z 37 Przerwa	Marta Urbańska	06-05-2025	14:45	15:00	00:15
37 z 37 Walidacja	-	06-05-2025	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	155,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Urbańska

W 2014 roku ukończyła kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodu. W 2020 roku ukończyła studia podyplomowe na kierunkach: Brand management – zarządzanie marką firmy oraz Social media i zintegrowany marketing sieciowy (WSB w Gdańsku). Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej – firma „Projekt” oraz w zarządzaniu zasobami ludzkimi w ramach prowadzonej działalności i w formie pracy consultingowej. Wśród zainteresowań zawodowych Marty Urbańskiej znajdują się: zarządzanie sprzedażą, psychologia sprzedaży, prawa pracownika, motywacja w procesie pracy. Od 2019 przeprowadziła 21 szkoleń w łącznej ilości godzin 540 godzin z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, sprzedaży bezpośredniej i online, budowania zaangażowania pracowników, radzenia sobie z presją w miejscu pracy, psychologii pracy. Nadzorowała realizację i weryfikowała efekty 20 szkoleń, które były przeprowadzane przez jej firmę. Promuje zmianę podejścia do pracy, uwzględniając potrzeby pracowników. Adres @ prowadzącej: 1omegamroz@gmail.com

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt Szkoleniowy.

Warunki uczestnictwa

Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu - wymagane jest uczestnictwo w 100% zajęć wraz z zaliczeniem testu i wywiadu swobodnego.

Wymagany jest aktywny udział w zajęciach.

Informacje dodatkowe

Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście obecności

Aby zaliczyć szkolenie niezbędne jest 100% obecności na zajęciach, aktywny udział w zajęciach, pozytywna ocena nabytej wiedzy i umiejętności (test końcowy, wywiad swobodny).

Adres

Fijewo 68/A

14-260 Fijewo

woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Marta Urbańska

E-mail 1omegamroz@gmail.com

Telefon (+48) 667 498 940