



Fundacja Rozwoju
Przedsiębiorczości
"ATUT"



Komunikacja interpersonalna z trudnym klientem oraz w trudnych sytuacjach - szkolenie stacjonarne

Numer usługi 2025/02/12/11047/2555059

📍 Ostróda / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 19.03.2025 do 19.03.2025

1 869,60 PLN brutto

1 520,00 PLN netto

233,70 PLN brutto/h

190,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Negocjacje
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest dla osób pracujących w różnych zawodach i branżach oraz dla osób mających kontakt z klientem, w szczególności z trudnym klientem, które chcą podnieść swoje umiejętności komunikacyjne w trudnych sytuacjach, m.in. jak zapobiegać konfliktom i napięciom w zespole oraz rozwiązywać trudne sytuacje z klientami, odbiorcą.</p> <p>Szkolenie dedykowane jest zarówno pracownikom działów sprzedaży i obsługi klienta, jak i menedżerom, liderom, członkom zespołów, współpracownikom, podwładnym, pracownikom w każdym zawodzie.</p>
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	18-03-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
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 przygotowuje uczestników do postępowania w procesie obsługi trudnego klienta. Ponadto rozwija umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych oraz radzenia sobie z konfliktami i emocjami, uczy jak przyjmować asertywną postawę w relacjach międzyludzkich na gruncie zawodowym i prywatnym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje i stosuje techniki rozmowy oraz skutecznej reakcji w trudnych sytuacjach	Komunikuje się w sposób pozwalający zrozumieć się z odbiorcą mimo różnic	Test teoretyczny
	Rozwiązuje "trudne" sytuacje oraz radzi sobie z konfliktami i emocjami	Test teoretyczny
	Ogranicza liczbę sytuacji konfliktowych w komunikacji interpersonalnej wykorzystując skuteczne techniki rozmowy	Test teoretyczny
	Identyfikuje i analizuje problemy, które powodują brak komunikacji i współpracy	Test teoretyczny
	definiuje rodzaje technik asertywności	Test teoretyczny
	charakteryzuje konsekwencje i koszty postaw uległych, agresywnych i asertywnych	Test teoretyczny
Posługuje się wiedzą w zakresie technik asertywności	odróżnia zachowania asertywne od innych postaw	Test teoretyczny
	wyraża swoje opinie, oczekiwania, odczucia i myśli w sposób jasny, jednoznaczny i wiarygodny	Test teoretyczny
	definiuje rodzaje technik stosowanych w trudnych sytuacjach	Test teoretyczny
Stosuje aktywne i pasywne techniki reagowania na konflikt	identyfikuje i analizuje istniejące konflikty w organizacji	Test teoretyczny
	stosuje konkretne rozwiązania i umiejętność ich wykorzystania w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji, tj. zaświadczenie o ukończeniu szkolenia 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?

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Kryteria weryfikacji zostały wskazane do każdego efektu uczenia się.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielność procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielność procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Szkolenie skierowane jest dla osób pracujących w różnych zawodach i branżach oraz dla osób mających kontakt z klientem, w szczególności z trudnym klientem, które chcą podnieść swoje umiejętności komunikacyjne w trudnych sytuacjach, m.in.: jak zapobiegać konfliktom i napięciom w zespole oraz rozwiązywać trudne sytuacje z klientami.

Szkolenie dedykowane jest zarówno pracownikom działów sprzedaży i obsługi klienta, jak i menedżerom, liderom oraz członkom zespołów, współpracownikom, podwładnym.

MODUŁ I. LEPIEJ ZAPOBIEGAĆ NIŻ LECZYĆ - UNIKANIE „TRUDNYCH” SYTUACJI

1. Aktywne słuchanie oraz komunikacja w trakcie rozmowy.
2. Komunikacja podczas „trudnych” sytuacji.
3. Najczęściej spotykane „trudne” sytuacje w zespole - przyczyny i skutki.
4. Sposoby efektywnego rozwiązywania konfliktów.

MODUŁ II. POSTĘPOWANIE W WYPADKU NEGATYWNYCH REAKCJI, SYTUACJE NIECODZIENNE – „TRUDNE” SYTUACJE

1. Diagnoza sytuacji.
2. Aktywne i pasywne techniki reagowania na konflikt, a postawiony cel.
3. Inne techniki stosowane w trudnych sytuacjach.
4. Radzenie sobie ze stresem.

MODUŁ III. ASERTYWNOŚĆ W RELACJACH BIZNESOWYCH

1. Możliwości, konsekwencje i koszty postaw uległych, agresywnych i asertywnych.
2. Skuteczne techniki asertywne.
3. Sztuka egzekwowania własnych praw.

ĆWICZENIA

1. MODELE ROZWIĄZAŃ

2. STUDIUM PRZYPADKU

WALIDACJA

Czas trwania szkolenia wraz z walidacją: 8 godzin dydaktycznych. Czas przerw nie wlicza się do czasu trwania usługi. Szkolenie jest w formie wykładów, natomiast ćwiczenia w parach lub grupach.

Szkolenie zakończy się walidacją - sprawdzeniem czy określone umiejętności, wiedza i kompetencje społeczne zostały osiągnięte i mogą być potwierdzone, tj. czy zostały osiągnięte efekty uczenia się.

Uczestnicy odbędą po ukończeniu szkolenia test teoretyczny. Każdy uczestnik w celu zaliczenia walidacji zobowiązany jest do uzyskania poprawnych odpowiedzi na poziomie 64%.

Testy zostały opracowane przez wykładowcę, natomiast nie będzie on ingerował w proces oceny i weryfikacji efektów uczenia się. Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane przez walidatora.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 MODUŁ I, MODUŁ II	Wojciech Zalewski	19-03-2025	08:00	11:00	03:00
2 z 4 PRZERWA	Wojciech Zalewski	19-03-2025	11:00	11:30	00:30
3 z 4 MODUŁ III, MODUŁ IV	Wojciech Zalewski	19-03-2025	11:30	14:15	02:45
4 z 4 WALIDACJA	-	19-03-2025	14:15	14:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 869,60 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 520,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	233,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	190,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Wojciech Zalewski

Wykładowca posiada bogate doświadczenie jako doradca zawodowy, biznesowy i trener posiadający liczną ilość godzin szkoleń z zakresu komunikacji, zarządzania firmą, sprzedażą, pozyskiwania i obsługi klientów, motywowania, marketingu. Od ponad 22 lat pełni funkcję Prezesa Zarządu Fundacji Rozwoju Przedsiębiorczości "ATUT". DOŚWIADCZENIE Trener/coach w szkoleniach z zakresu komunikacji, w tym z trudnym klientem, obsługi i pozyskiwania klienta, sprzedaży, motywowania, zarządzania. W latach 2023-2024 zrealizował szkolenia o tematyce jak poniżej: - Komunikacja interpersonalna - szkolenie 16h/2023r. - Komunikacja z klientem w trudnych sytuacjach - szkolenie 24h/2023r. - Komunikacja oraz obsługa klienta, w tym komunikacja z trudnym klientem - szkolenie 24h/2024r - Profesjonalna obsługa i podstawy komunikacji z trudnym klientem - szkolenie - 16h/2024r. - Komunikacja interpersonalna z trudnym klientem oraz w trudnych sytuacjach - szkolenie stacjonarne - 2 x 8h/2024r.

WYKSZTAŁCENIE: - Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania - kierunek zarządzanie i marketing, specjalność organizacja i kierowanie przedsiębiorstwem; - Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie - podyplomowe studia pedagogiczne w zakresie Kształcenia Pedagogicznego; - Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie – podyplomowe studia w zakresie doradztwa zawodowego; - Szkoła trenerska TROP w Warszawie - roczne studium trenersko - coachingowe.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Notes, długopis, prezentacja uzupełniona flipami wypracowanymi na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Po zrealizowaniu usługi uczestnikom zostaną wydane zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PFS lub którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Uczestnikom/-czkom projektu, kosztów dojazdu i zakwaterowania.

Adres

ul. Jana III Sobieskiego 9
14-100 Ostróda
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Natalia Brzezina

E-mail n.brzezina@atut.org.pl

Telefon (+48) 604 458 176