



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



Obsługa Klienta Trudnego - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej. Certyfikowane szkolenie

Numer usługi 2025/02/20/8282/2571787

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 10.12.2025 do 10.12.2025

1 230,00 PLN brutto

1 000,00 PLN netto

205,00 PLN brutto/h

166,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Informatyka i telekomunikacja / Telekomunikacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy: -pracowników jednostek administracji publicznej, -kadrę kierowniczą wszystkich szczebli zarządzania w jednostkach sektora publicznego, -specjalistów dbających o wizerunek instytucji publicznych, -wszystkie osoby zainteresowaną omawianą podczas szkolenia tematyką.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	09-12-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	6
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Udoskonalenie umiejętności radzenia sobie z wymagającymi klientami.

Uświadomienie znaczenia budowania wizerunku jednostek administracji publicznej poprzez profesjonalną obsługę.

Wypracowanie technik, dzięki którym klient będzie się czuł traktowany indywidualnie.

Poznanie typologii trudnych klientów i metod postępowania z nimi.

Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych.

Rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami.

Wzmocnienie umiej

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	 - Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych - Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	 Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW.

- Prezentacja trenera i uczestników warsztatów.
- Omówienie głównych elementów warsztatów.

2. NAJWAŻNIEJSZE REGUŁY I ZASADY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA.

- Jakość obsługi klienta w Urzędzie jak jest, a jak być powinno?
- Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów w Urzędzie nie wiele trzeba, aby nasza wiarygodność była niepodważana.
- Rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi - sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.

3. BUDOWANIE POZYTYWNYCH RELACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

- Nastawienie fundament pozytywnych relacji.
- Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?
- Elastyczność w kontaktach z klientami - pamiętaj wszystko ma swoje granice.
- Metoda Super: Skuteczność, Upewnianie, Prezentacja, Empatia, Reakcja.

4. PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA.

- Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta w Urzędzie.
- Typologia trudnych klientów.
- Osobowościowa geneza trudnego klienta.
- Style zachowań klientów.
- Procesy decyzyjne klientów rola wartości, potrzeb i dążeń.
- Sposoby postępowania z różnymi klientami w Urzędzie.

5. PODSTAWY PRAWIDŁOWYCH RELACJI INTERPERSONALNYCH W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

- Trafne spostrzeganie i ocena innych.
- Fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:
 - o Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji).
 - o Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji).
 - o Prezentacja rozwiązania zgodnie z uprawnieniami Urzędu (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie).
 - o Reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe).
 - o Zamknięcie kontaktu (techniki zamknięcia, reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).

6. MANIPULACJE ZE STRONY KLIENTÓW W URZĘDZIE ROZPOZNAWANIE I PRZECIWDZIAŁANIE.

- Istota manipulacji i perswazji.
- Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację.
- Technika dostrajania i prowadzenia.
- Moc i magia słowa.
- Celowość nieprzestrzegania regulaminów przez klientów zestaw praktycznych wskazówek dla pracowników Urzędu.

7. TRUDNE SYTUACJE W KONTAKTACH Z KLIENTAMI W URZĘDZIE.

- Diagnoza zarzutów klienta.
- Geneza sytuacji trudnych czyli jak działać, gdy klient wie lepiej.
- Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych.
- Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń klienta.
- Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami.
- Pomyślne rozwiązywanie sytuacji trudnych.
- Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu.

8. ETAPY ROZWIĄZYWANIA ZASTRZEŻEŃ ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW.

- Identyfikacja problemu klienta:
 - o Sytuacja z klientem zdenerwowanym.
 - o Sytuacja z klientem roszczeniowym.
 - o Sytuacja z klientem aroganckim i krzyczącym.
 - o Sytuacja z klientem, który wie lepiej.
- Ustalanie celu działania.
- Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań.
- Wdrożenie rozwiązań.

9. ROZŁADOWYWANIE SYTUACJI I USPOKAJANIE ZDENERWOWANEGO KLIENTA.

- Zarzuty, uwagi, ataki i obiekcje klienta jak podchodzimy do nich zwykle (konfrontacja), a jak należy to robić.
- Podstawowe metody rozładowywania napięcia i uspokajania zdenerwowanego rozmówcy.
- Techniki przekonywania klienta, że mimo iż pracujemy w Urzędzie, zrobimy wszystko, by mu pomóc.
- Metody budowania zrozumienia i zaufania.

10. SKUTECZNE TECHNIKI FINALIZACJI ROZMÓW Z KLIENTAMI.

- Technika trybu warunkowego.
 - Technika drobnych alternatyw.
 - Technika połączona.
 - Technika pytań alternatywnych.
 - Technika oparta na zasadzie zgody domniemanej.
 - Techniki negocjacyjne w ramach strategii WIN-WIN.
11. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Obsługa Klienta Trudnego	Trener SEMPER	10-12-2025	09:00	15:00	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 230,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	205,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

Trener Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail a.poznanska@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060