



MIGUS
CONSULTING ZOFIA
MIGUS-BĘBNOWICZ



Szkolenie z autoprezentacji i budowania relacji z klientem

Numer usługi 2025/03/04/53017/2597393

📍 Olsztyn / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.06.2025 do 16.06.2025

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do właścicieli firm oraz osób na kierowniczych stanowiskach, które mają podstawowe doświadczenie w zakresie autoprezentacji i budowania profesjonalnej relacji z klientami.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	2
Data zakończenia rekrutacji	12-06-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
Liczba godzin usługi	16
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 do samodzielnej i profesjonalnej autoprezentacji firmy poprzez stosowanie technik retorycznych w komunikacji oraz budowania skutecznej relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje podstawy komunikacji marketingowej w kontakcie z klientem	rozdziela szumy wewnętrzne i zewnętrzne	Test teoretyczny
	określa cechy charakterystyczne typu mówcy	Test teoretyczny
	wskazuje metaprogramy	Test teoretyczny
Charakteryzuje techniki retoryczne w komunikacji z klientem	określa, na czym polega poziom słuchania generatywnego	Test teoretyczny
	wyjaśnia pojęcie: Model AIDA	Test teoretyczny
	wskazuje różnicę między manipulacją a perswazją	Test teoretyczny
Określa podstawy erystyki	wyjaśnia pojęcie: Technika fabrykowania konsekwencji	Test teoretyczny
	charakteryzuje cel Argumentów Mutatio controversiae	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, 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 walidacji

Program

1. Budowanie pierwszego wrażenia i kontaktu z klientem

2. Typy trudnych klientów i sytuacje konfliktowe

- a. Trudny klient – czym może kierować się nasz odbiorca w trakcie zakupów?
- b. Sytuacje konfliktowe – konflikt, konsensus, kompromis?

3. Podstawy komunikacji marketingowej

- a. Modele komunikacji – dlaczego klient rozumie nas inaczej niż tego chcemy?
- b. Metaprogramy – w jaki sposób klient widzi produkt?
- c. Bariery komunikacyjne – szumy wewnętrzne i zewnętrzne
- d. Jaki wizerunek sprzedawcy dla określonego typu klienta?

- Luzak (showman)

- Dyrektor

- Profesor

- Misjonarz

4. Techniki retoryczne w komunikacji z klientem

5. Jak rozmawiać z trudnym klientem? Uproszczona metoda budowy wypowiedzi

- a. Model AIDA w kontakcie z trudnym klientem (od zbadania potrzeb po zamknięcie rozmowy)
- b. Słowa i zwroty, które zmniejszają napięcie
- c. Aktywne słuchanie klienta
- d. Zadawanie pytań otwartych i zamkniętych
- e. Dostrajanie do odbiorcy
- f. Docenianie klienta
- g. Okazanie empatii i zrozumienia

6. Podstawy erystyki (sztuka wygrywania sporów)

- a. Perswazja a manipulacja
- b. Argumenty Mutatio controversiae
- c. Fabrykowanie konsekwencji
- d. Argumentum ad auditorem
- e. Argumentum ad verecundiam
- f. Racjonalizacje

Realizacja usługi odbywa się w formie zajęć teoretycznych (4 h dydaktyczne) oraz praktycznych (12 h dydaktycznych).

Uczestnicy podczas warsztatów pracują indywidualnie.

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych.

Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Usługa mieszana: usługa stacjonarna zgodnie z harmonogramem trwa 11 godzin i 45 minut, a usługa zdalna 15 minut – co daje łącznie 16 godzin dydaktycznych.

WALIDACJA SZKOLENIA:

Walidacja efektów usługi odbywa się z wykorzystaniem testu sprawdzającego wiedzę zawierającego pytania otwarte i zamknięte. Pytania zamknięte są jednokrotnego wyboru.

Czas przeznaczony na wykonanie testu: 15 minut

Próg zaliczenia: 80%

Osoba prowadząca walidację: Zofia Migus-Bębnowicz

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Budowanie pierwszego wrażenia i kontaktu z klientem. Typy trudnych klientów i sytuacje konfliktowe	Piotr Dubiński	13-06-2025	09:00	12:00	03:00
2 z 7 Przerwa	Piotr Dubiński	13-06-2025	12:00	12:15	00:15
3 z 7 Podstawy komunikacji marketingowej	Piotr Dubiński	13-06-2025	12:15	15:15	03:00
4 z 7 Techniki retoryczne w komunikacji z klientem. Jak rozmawiać z trudnym klientem? Uproszczona metoda budowy wypowiedzi	Piotr Dubiński	16-06-2025	09:00	12:00	03:00
5 z 7 Przerwa	Piotr Dubiński	16-06-2025	12:00	12:15	00:15
6 z 7 Podstawy erystyki (sztuka wygrywania sporów)	Piotr Dubiński	16-06-2025	12:15	15:00	02:45
7 z 7 Walidacja szkolenia przeprowadzona za pomocą testu on-line - usługa zdalna	-	16-06-2025	15:00	15:15	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Dubiński

Marketing ekonomiczny, Kreowanie wizerunku biznesowego i osobistego, Reklama firmowa, osobista, polityczna.

Politolog, specjalista ds. marketingu politycznego i mediów. Dyplomowany coach, trener, instruktor. Prowadzi od wielu lat do teraz szkolenia z przywództwa biznesowego i politycznego, treningi sprzedażowe, szkolenia z autoprezentacji i wystąpień publicznych oraz dedykowane wykłady i mowy motywacyjne. Wspiera procesy kreacji wizerunku biznesowego i osobistego. W skład jego działalności wchodzi profesjonalne doradztwo, prowadzenie kampanii wyborczych i promocyjnych. Ukończył studia m.in. na: Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim, Wyższej Szkole Informatyki i Ekonomii TWP, Wyższej Szkole Informatyki i Ekonomii im. Prof. Tadeusza Kotarbińskiego, Wyższej Szkole Bankowej w Gdańsku. Uczestniczył w dziesiątkach specjalistycznych szkoleń z pogranicza ekonomii, zarządzania, psychologii biznesu oraz coachingu w Polsce i za granicą. Szkolił się w renomowanym ośrodku z Listy Szanghajskiej – Lund University w Szwecji.

12 lat doświadczenia w sektorze marketingu. Przeprowadzone ponad 3250 godzin szkoleń i treningów z zakresu kreowania i promowania wizerunku osobistego i firmowego, marketingu i social media.

kontakt@migusconsulting.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników szkolenia:

- skrypt szkoleniowy
- notes, długopis, teczka

Informacje dodatkowe

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w 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.

Warunki techniczne

Uczestnik musi dysponować:

- komputerem albo laptopem (procesor dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy, 2 GB pamięci RAM - zalecane 4GB lub więcej)
- łączem internetowym stałym lub mobilnym 3G lub 4G/LTE, minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- systemem operacyjnym: Windows 10, Windows 8 lub 8.1, Windows 7, Windows Vista z SP1 lub MacOS
- przeglądarką internetową Google Chrome, Mozilla FireFox, Safari lub Explorer
- indywidualnym kontem poczty elektronicznej e-mail

Adres

ul. Bolesława Laszki 2
10-698 Olsztyn
woj. warmińsko-mazurskie

Klinika Alfa Dental

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Wioleta Mederska

E-mail mederska.mc@gmail.com

Telefon (+48) 509 033 883