



AKADEMIA
ROZWOJU
OSOBISTEGO
"KOMPAS"
MAŁGORZATA
DUDEK



Szkolenie Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/03/17/8826/2628143

📍 Olsztyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 23.05.2025 do 23.05.2025

1 000,00 PLN brutto

1 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" skierowane jest do:</p> <ul style="list-style-type: none">• przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów• kierowników,• pracowników, sprzedawców, przedstawicieli handlowych, którzy na co dzień mają do czynienia z procesem sprzedaży, pracują na stanowiskach związanych ze sprzedażą, specjalistów ds. marketingu, którzy aktywnie pozyskują klientów dzięki zastosowaniu odpowiednich technik i taktyk sprzedażowych.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	22-05-2025
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

Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" przygotowuje uczestnika do rozwinięcia umiejętności i narzędzi rozpoznawania, rozumienia i zarządzania własnymi emocjami oraz emocjami innych osób.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
pozyskuje wiedzę na temat inteligencji emocjonalnej i jej roli w sprzedaży	wyjaśnia cztery obszary inteligencji emocjonalnej	Test teoretyczny
	opisuje jak wpływają cztery obszary inteligencji emocjonalnej na wyniki sprzedaży	Test teoretyczny
stosuje techniki zwiększania samokontroli emocjonalnej w sytuacjach sprzedażowych	identyfikuje swoje emocje i reakcje w trakcie procesu sprzedaży	Test teoretyczny
	stosuje narzędzia i strategie poprawy samokontroli	Test teoretyczny
skutecznie zarządza własnymi emocjami oraz klientów	rozpoznaje emocje w różnych sytuacjach sprzedażowych	Test teoretyczny
	stosuje techniki uważności i etykietowania emocji	Test teoretyczny
	umiejętnie zarządza emocjami w sytuacjach stresowych i trudnych rozmowach sprzedażowych	Test teoretyczny
buduje pewność siebie w podejmowaniu decyzji sprzedażowych	wymienia elementy składające się na pewność siebie w procesie decyzyjnym	Test teoretyczny
	opisuje swoje mocne oraz słabe strony	Test teoretyczny
pozyskuje wiedzę na temat rozwoju kompetencji komunikacyjnych i empatii	opisuje skuteczne techniki komunikowania się z klientami	Test teoretyczny
	stosuje techniki empatycznej komunikacji rozumiejąc potrzeby klientów	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 szkolenia od walidacji.

Program

Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" przygotowuje uczestnika do rozwinięcia umiejętności i narzędzi rozpoznawania, rozumienia i zarządzania własnymi emocjami oraz emocjami innych osób.

Szkolenie "Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta" skierowane jest do:

- przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów
- kierowników,
- pracowników, sprzedawców, przedstawicieli handlowych, którzy na co dzień mają do czynienia z procesem sprzedaży, pracują na stanowiskach związanych ze sprzedażą, specjalistów ds. marketingu, którzy aktywnie pozyskują klientów dzięki zastosowaniu odpowiednich technik i taktyk sprzedażowych.

Szkolenie będzie się składało z części teoretycznej i części praktycznej z wykorzystaniem następujących metod aktywizacyjnych uczestników:

- mini wykład
- ćwiczenia indywidualne
- case study
- burza mózgów
- praca w grupach

Ramowy program usługi:

1. Jesteś najlepszym z najlepszych?

- Pojęcie inteligencji emocjonalnej
- Znaczenie inteligencji emocjonalnej w sprzedaży
- Cztery obszary inteligencji emocjonalnej
- Jak z dobrego stać się wybitnym sprzedawcą

2. Narzędzia i strategie poprawy samokontroli

- Czym jest samokontrola emocjonalna?
- Porywy emocjonalne – przykłady charakterystyczne
- Jak bardzo jesteś przewidywalny podczas sprzedaży

3. Inteligencja emocjonalna

- Etykietowanie emocji
- Audyt emocjonalny
- Umiejętne wciskanie hamulca

- Uważność na otoczenie
- Rozpoznawanie „wyzwalacza”
- Ustalenie planu działania w przypadku negatywnych emocji

4. Wiara w swoje umiejętności

- Czym jest wiara w siebie i swoje umiejętności ?
- Znajdź czas na obserwację
- Podejmuj szybkie i ważne decyzje
- Podążaj za przeczuciami
- Poznaj swoje mocne i słabe strony
- Bądź gotowy na niestandardowe rozwiązania w sprzedaży

5. Strategia komunikacji i empatii

- Czym jest kompetencja w dziedzinie komunikacji?
- Zrozum, na czym zależy innym
- Jak zgłębiać wiedzę o innych?
- Potwierdzaj i nie obrażaj innych
- Bądź przygotowany na trudne rozmowy
- Zapewnij wysoką jakość komunikacji

6. Test wiedzy - walidacja

Walidacja usługi odbędzie się 23 maja 2025 roku w godz. 14:15–14:30 i będzie polegała na przeprowadzeniu pisemnego testu teoretycznego jednokrotnego wyboru (ABC). Test został opracowany przez trenera prowadzącego we współpracy z walidatorem, w oparciu o zamierzone efekty usługi. Testy (w formie papierowej) zostaną rozdane uczestnikom przez trenera prowadzącego usługę.

Wyniki testu będą oceniane przez walidatora zgodnie z kluczem odpowiedzi przygotowanym przez trenera prowadzącego usługę po zakończonej usłudze rozwojowej.

Zostanie zachowana rozdzielność pomiędzy szkoleniem a walidacją usługi.

Informacje dodatkowe:

- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Jesteś najlepszym z najlepszych? Narzędzia i strategię poprawy samokontroli	Małgorzata Bukowska-Selwon	23-05-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 6 Inteligencja emocjonalna	Małgorzata Bukowska-Selwon	23-05-2025	09:30	11:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 6 Przerwa	Małgorzata Bukowska-Selwon	23-05-2025	11:00	11:30	00:30
4 z 6 Wiara w swoje umiejętności	Małgorzata Bukowska-Selwon	23-05-2025	11:30	13:00	01:30
5 z 6 Strategia komunikacji i empatii	Małgorzata Bukowska-Selwon	23-05-2025	13:00	14:15	01:15
6 z 6 Test wiedzy - walidacja	-	23-05-2025	14:15	14:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Bukowska-Selwon

Specjalista z zakresu szkoleń komunikacji społecznej dla biznesu, sprzedaży i marketingu oraz wprowadzania nowych technologii w firmie. Trener specjalizujący się w:

1. Realizacji szkoleń z zakresu budowania różnorodnych relacji biznesowych opartych na biznesie B2B oraz biznesie opartym na wewnętrznej strukturze organizacji i przedsiębiorczości oraz w obszarach transformacji cyfrowej organizacji i wynikającego z tego procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.
2. Specjalizacja w budowaniu wewnętrznych motywatorów sprzedawcy jako źródło potencjału niezbędne w procesie sprzedaży.

3. Dokonywaniu audytu szkoleniowego, które są bazą do procesu ciągłego rozwoju.
 4. Szkoleniach z zakresu komunikacji wewnętrznej jako niezbędnego elementu dla rozwoju organizacji.
 5. Szkolenia z zakresu obsługi klienta w punktach handlowych.
 6. Szkolenia z zakresu zarządzania zespołami rozproszonymi, zarządzania produktem, usługą.
- Trener posiada doświadczenie w szkoleniach o podobnej tematyce - zrealizowanych ponad 120h szkoleniowych w ciągu ostatnich 2 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- scenariusz szkolenia,
- materiały szkoleniowe (notes, długopis)
- skrypt podsumowujący wiedzę zdobytą na szkoleniu

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa w projekcie określonych przez Operatora.

Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

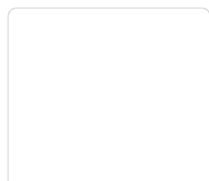
Adres

ul. Dąbrowszczaków 39/216
10-542 Olsztyn
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sandra Kasprowicz

E-mail biuro@akademiakompas.pl



Telefon (+48) 535 296 584