



## Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/03/20/30963/2637322

2 700,00 PLN brutto

2 700,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

OŚRODEK  
SZKOLENIA  
DOKSZTAŁCANIA I  
DOSKONALENIA  
KADR KURSÓR  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,6 / 5

431 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 03.11.2025 do 14.11.2025

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Szkolenie skierowane jest do:

- Pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży i wsparcia technicznego.
- Menedżerów i liderów zespołów odpowiedzialnych za kontakt z klientami.
- Osób pracujących w branży usługowej, dla których kluczowa jest interakcja z klientem.
- Osób chcących rozwijać kompetencje z zakresu inteligencji emocjonalnej i komunikacji.
- Pracowników sektora publicznego obsługujących klientów i interesantów.

### Grupa docelowa usługi

Usługa jest dostępna dla wszystkich zainteresowanych – zarówno osób indywidualnych, jak i kierowanych przez urzędy, firmy, instytucje oraz wszystkich operatorów.

Mogą w niej uczestniczyć także osoby z programów regionalnych, w tym m.in.

- Kierunek - Rozwój WUP Toruń

- Usługi rozwojowe województwa śląskiego

- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,

- Nowy start w Małopolsce z EURESem

Minimalna liczba uczestników

4

|                                 |                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Maksymalna liczba uczestników   | 25                                                                                                               |
| Data zakończenia rekrutacji     | 31-10-2025                                                                                                       |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                     |
| Liczba godzin usługi            | 18                                                                                                               |
| 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 świadomego zarządzania emocjami w kontaktach z klientami, zarówno w codziennej obsłudze, jak i w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać emocje swoje i klientów, stosować techniki radzenia sobie ze stresem oraz budować trwałe i pozytywne relacje w biznesie.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                           | Kryteria weryfikacji                                                 | Metoda walidacji                                      |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Definiuje pojęcie inteligencji emocjonalnej i jej filary.                    | Wskazuje i omawia pięć kluczowych filarów inteligencji emocjonalnej. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje znaczenie samoświadomości i samoregulacji w obsłudze klienta. | Opisuje mechanizmy regulowania emocji w sytuacjach zawodowych.       | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia typowe trudne emocje klientów i ich przyczyny.                     | Wskazuje, jakie emocje dominują u klientów w różnych sytuacjach.     | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Wyjaśnia techniki budowania pozytywnych relacji z klientami.                 | Podaje przykłady działań wspierających pozytywną relację z klientem. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozpoznaje własne emocje i ich wpływ na interakcje z klientami.              | Identyfikuje swoje reakcje emocjonalne w przykładowych sytuacjach.   | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem w pracy z klientem.               | Demonstruje strategie kontroli emocji w sytuacji trudnej.            | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Wykorzystuje aktywne słuchanie w rozmowie z klientem.                        | Stosuje parafrazę, odzwierciedlanie i potwierdzanie w rozmowie.      | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Zarządza trudnymi emocjami klientów w sytuacjach konfliktowych.              | Dobiera odpowiednie techniki deeskalacji do konkretnego przypadku.   | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

| Efekty uczenia się                                      | Kryteria weryfikacji                                                   | Metoda walidacji                                      |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Stosuje komunikację asertywną w trudnych rozmowach.     | Tworzy komunikat "JA" w trudnej sytuacji.                              | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Buduje pozytywne relacje z klientami.                   | Angażuje się w tworzenie atmosfery współpracy i zaufania.              | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Utrzymuje profesjonalizm w sytuacjach stresowych.       | Zachowuje opanowanie i kontrolę emocjonalną w symulowanych sytuacjach. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Dostosowuje styl komunikacji do różnych typów klientów. | Dobiera odpowiedni sposób komunikacji do klienta o różnych potrzebach. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

## Program

#### Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

#### Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć edukacyjnych tj. 13,5 godzin zegarowych.

#### Przerwy:

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

#### **Harmonogram szkolenia:**

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.

#### **Metody pracy:**

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu.

#### **Dostępność kurs do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami**

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy, co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- Platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności, takimi jak WCAG 2.1.
- Elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

#### **Doświadczeni prowadzący:**

- Zajęcia prowadzi ekspert z wieloletnim doświadczeniem, który przekazuje nie tylko wiedzę teoretyczną, ale także praktyczne wskazówki i najlepsze praktyki. Uczestnicy mają możliwość czerpania z ich wiedzy i doświadczeń.

#### **Certyfikat ukończenia:**

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

#### **Weryfikacja efektów uczenia się:**

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

#### **Program szkolenia**

##### **Moduł 1: Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej (6 godzin)**

###### **1. Podstawy inteligencji emocjonalnej (3 godziny)**

- Definicja i model inteligencji emocjonalnej Daniela Golemana.
- Pięć filarów inteligencji emocjonalnej:
  - Samoświadomość.
  - Samoregulacja.
  - Motywacja.
  - Empatia.
  - Umiejętności społeczne.
- Rola emocji w kontaktach z klientami.

###### **2. Samoświadomość i samoregulacja w pracy z klientem (3 godziny)**

- Rozpoznawanie własnych emocji w trudnych sytuacjach.
- Techniki zarządzania stresem i emocjami:

##### **Moduł 2: Rozumienie emocji klienta (6 godzin)**

###### **1. Empatia i jej rola w obsłudze klienta (3 godziny)**

- Definicja empatii i jej znaczenie w budowaniu relacji.
- Rozpoznawanie emocji klientów – sygnały werbalne i niewerbalne.
- Techniki aktywnego słuchania: parafraza, odzwierciedlanie, potwierdzanie.

###### **2. Trudne emocje klientów i zarządzanie nimi (3 godziny)**

- Typowe emocje trudnych klientów: frustracja, złość, niezadowolenie.
- Deeskalacja konfliktów:
- Techniki uspokajania rozmówcy.
- Wyrażanie zrozumienia i neutralizowanie negatywnych emocji.

### Moduł 3: Budowanie relacji i rozwiązywanie konfliktów (6 godzin)

#### 1. Komunikacja w obsłudze klienta (3 godziny)

- Cechy efektywnej komunikacji w kontakcie z klientami.
- JA-komunikat jako narzędzie przekazywania trudnych informacji.
- Asertywność w obsłudze klienta: jak zachować równowagę między uległością a agresją.

#### 2. Budowanie pozytywnych relacji z klientami (3 godziny)

- Kreowanie pozytywnych doświadczeń klienta (Customer Experience).
- Rozwiązywanie problemów z klientem w sposób konstruktywny.
- Budowanie lojalności klientów dzięki autentycznym relacjom.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Brak wyników.           |            |                       |                     |                     |               |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 700,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 700,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 150,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 150,00 PLN   |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Agnieszka Woźniak

Akredytowany Trener i Konsultant Metodologii Insights Discovery™  
Trener Inteligencji Emocjonalnej

Autorskie programy:

- Warsztaty rozwoju osobistego i duchowego wg Programu 12 Kroków
- Szkoła Trenerów Inteligencji Emocjonalnej
- Inteligencja Emocjonalna w życiu osobistym i biznesie

Ukończone kursy doskonalące w zawodzie TRENER:

- Insights Discovery Licensed Practitioner
- Warsztat „Personal Transformation” prowadzony przez Andi Lothian, twórcę Metodologii Insights Discovery
- Studium Treningu i Warsztatu Umiejętności Psychospołecznych
- Akademia Mistrzów Treningu
- Akademia Trenerów Sprzedaży
- Transforming Communication dr Richard Bolstad
- Seminarium Briana Tracy, uznanego na całym świecie pisarza w dziedzinie przywództwa,

sprzedaży i strategii biznesowych, w zakresie:

- Psychologii osiągnięć
- Wyznaczania i skutecznego realizowania celów
- Samodyscyplina - klucz do sukcesu w biznesie i życiu osobistym
- Diamenty Sprzedaży
- Szkolenie z zakresu Zarządzania zasobami ludzkimi
- Szkolenie z zakresu Zarządzanie zespołem handlowym
- Kurs dla specjalistów na rzecz rozwoju Ekonomii Społecznej
- Szkolenie z zakresu technik dramowo-teatralnych w pracy z grupą
- Myślenie wizualne

Osoba prowadząca usługę posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą opublikowania usługi rozwojowej

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt

### Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój

„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu.

# Warunki techniczne

platforma zoom

## Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:

### 1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac z dostępem do internetu.
- Zalecana kamera internetowa oraz mikrofon dla udziału w sesjach wideo.

### 2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

### 3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

### 4. Platforma Zoom:

- Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
- Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).

### 5. System operacyjny:

- Kompatybilność z systemem Windows lub macOS.

### 6. Oprogramowanie dodatkowe:

- Zalecane zainstalowanie najnowszych wersji programów, takich jak przeglądarka, Java, Flash itp.

### 7. Dźwięk i słuchawki:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.

### 8. Przygotowanie przed sesją:

- Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
- Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

### 9. Wsparcie techniczne:

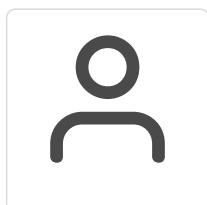
- Zapewnienie kontaktu z pomocą techniczną w razie problemów podczas sesji.

### 10. Zaplanowane przerwy:

- Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestników.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikami.

# Kontakt



**Jolanta Krzak**

**E-mail** szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl

**Telefon** (+48) 500 177 049