



FUNDACJA
WARTOŚCI
FUNDAMENTEM



Profesjonalna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych w branży motoryzacyjnej

Numer usługi 2025/03/30/172069/2658321

📍 Siedlce / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 8 h
📅 09.05.2025 do 05.07.2025

1 650,00 PLN brutto
1 650,00 PLN netto
206,25 PLN brutto/h
206,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie kierowanie jest do osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem i chcą nabyć umiejętność skutecznego radzenia sobie w sytuacjach trudnych/konfliktowych oraz radzenia sobie z wynikającym z takich sytuacji stresem i emocjami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	09-05-2025
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 przygotowuje uczestników do samodzielnego i efektywnego prowadzenia rozmów z klientami w sytuacjach stresowych i konfliktowych. Uczestnicy poznają techniki komunikacji, asertywności oraz sposoby reagowania i radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi

spotykają się w pracy z klientami. Będą samodzielnie rozwiązywać dylematy z wykonywanym zawodem, oraz samodzielnie wyznaczać ścieżkę samokształcenia.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dba o własną automotywację, buduje poczucie własnej wartości oraz pewności siebie	Wykorzystuje swoje motywatory i wie co jest dla niego ważne	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje techniki budowania pewności siebie	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wykorzystuje swoje mocne strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozwiązuje konflikty	Rozpoznaje przyczyny konkretnego konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje techniki rozwiązywania konfliktów, poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
Udziela informacji zwrotnej asertywnie i poprawnie uzasadnia swoje decyzje	Stosuje technikę FUKO i komunikaty asertywnie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje metodę stawiania granic	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	uzasadnia, argumentuje swoje zdanie w oparciu o fakty	Obserwacja w warunkach symulowanych
wdraża komunikację interpersonalną	stosuje kanały komunikacji interpersonalnej (pisemny i ustny)	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
rozstrzyga dylematy związane z wykonywanym zawodem	wyznacza ścieżkę samokształcenia	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wyznacza realne do osiągnięcia cele	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 potwierdza 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 obejmuje następujący zakres tematyczny

1. MODUŁ I Automotywacja oraz budowanie poczucia własnej wartości i pewności siebie

Uczestnicy połączeni w 2 osobowe zespoły będą stosowali techniki automotywności oraz metody wzbogacania własnego potencjału poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart i kolorowe mazaki.

- Co motywuje mnie do pracy
- Główne czynniki i zasady budowania automotywności – moje mocne strony
- Rola optymizmu i metody wzbogacania własnego potencjału. Wpływ optymizmu na podejmowanie działań
- Wzmacnianie poczucia własnej wartości i pewności siebie

2. MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem

Uczestnicy połączeni w 3 osobowe zespoły będą definiowali przyczyny konfliktu, określali rodzaje konfliktów i dobiorą techniki poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

- Przyczyny konfliktów
- Moja postawa w konflikcie
- Trudne sytuacje – techniki radzenia sobie
- Konflikt i jego dynamika- rozwiązyj zamiast prowokować.

3. MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem

Uczestnicy połączeni w 2 osobowe zespoły będą stosowali techniki asertywnego komunikatu, stawiania granic oraz metody udzielania informacji zwrotnej poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

- Komunikat asertywny
- Udzielenie informacji zwrotnej w sytuacji trudnej
- Technika stawiania granic
- Argumentowanie swoich racji

4. Egzamin wewnętrzny

Szkolenie trwa 8 godzin zegarowych. Przerwy wliczone są w czas trwania usługi.

Usługa stacjonarna trwa 7:45 godzin zegarowych, egzamin wewnętrzny 0:15 min.

Zajęcia praktyczne 6:00 godzin zegarowych. Zajęcia teoretyczne 0:45 minut.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 MODUŁ I Automotywacja oraz budowanie poczucia własnej wartości i pewności siebie	Beata Tymendorf	10-05-2025	08:00	10:30	02:30
2 z 8 PRZERWA	Beata Tymendorf	10-05-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 8 MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem cz.1	Beata Tymendorf	10-05-2025	10:45	12:15	01:30
4 z 8 PRZERWA	Beata Tymendorf	10-05-2025	12:15	12:30	00:15
5 z 8 MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem cz.2	Beata Tymendorf	10-05-2025	12:30	14:00	01:30
6 z 8 PRZERWA	Beata Tymendorf	10-05-2025	14:00	14:30	00:30
7 z 8 MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem	Beata Tymendorf	10-05-2025	14:30	15:45	01:15
8 z 8 MODUŁ IV EGZAMIN WEWNĘTRZNY	-	10-05-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 650,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 650,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

206,25 PLN

Koszt osobogodziny netto

206,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Beata Tymendorf

Certyfikowany trener biznesu, trener windykacji i pedagog z wykształcenia. Ostatni raz aktualizowałam wiedzę w czerwcu 2024 r.

Od ponad 29 lat związana z rynkiem finansowym w głównie obszarze windykacji. Swoją ścieżkę zawodową rozpoczęła od pracy na stanowisku windykatora terenowego. W 2000 roku założyła firmę o profilu finansowym pod nazwą ABT. W latach 2008-2015 była komplementariuszem w ABT Sp.Kom.

Tworzy i szkoli windykacyjne struktury terenowe o zasięgu ogólnopolskim. Na swoim koncie ma współpracę z największymi w kraju firmami finansowymi i windykacyjnymi nadzorując zespoły windykacyjne i realizując wraz z nimi wielomilionowe projekty w zakresie windykacji, weryfikacji i obsługi klienta. Prowadzi audyty terenowe w ramach badania kompetencji windykacyjnych. Wspiera struktury windykacyjne coachingiem podnoszącym kompetencje pracowników w zakresie poszukiwania najskuteczniejszych metod pracy, odkrywania nowych możliwości i potencjału. W ramach wsparcia dla swoich kontrahentów uzyskała w 2014 roku licencję detektywistyczną.

Będąc praktykiem na bieżąco obserwuje trendy związane z rozwojem przedsiębiorstw, co pozwala na jej na ciągłe doskonalenie warsztatu trenerskiego. Specjalizuje się w szkoleniach z obszarów: obsługi klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, windykacji w praktyce, budowania i zarządzania zespołami w tym zdalnymi, motywacji, zarządzania sobą w czasie, komunikacji i asertywności oraz zarządzania zmianą.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy usługi otrzymają skrypt materiałów szkoleniowych dostosowanych do realizowanej usługi rozwojowej. Materiały zawierają pojęcia teoretyczne oraz ćwiczenia praktyczne. Dodatkowo uczestnicy otrzymają notatnik, teczkę, długopis.

Warunki uczestnictwa

W przypadku kursów dofinansowanych warunkiem uczestnictwa jest spełnienie warunków przedstawionych przez Operatora, do którego składane będą dokumenty o dofinansowanie usługi rozwojowej.

Informacje dodatkowe

Warunki organizacyjne

Sala szkoleniowa 30 m2. Oddzielne stanowiska pracy dla każdego uczestnika (krzesło, stół). Dostosujemy nasze usługi do indywidualnych wymagań uczestników, aby zapewnić pełne uczestnictwo i komfort w trakcie trwania szkolenia.

W efekcie ukończenia kursu uczestnicy uzyskają certyfikat ukończenia szkolenia, potwierdzający nabycie kompetencji w obszarze profesjonalnej obsługi klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych w branży motoryzacyjnej.

Podstawy prawne zwolnienia z vat : 1. Rozporządzenie Ministra Finansów z dn. 20.12.2013 r. paragraf 3 ust 1 pkt.14. Zwalnia się od podatku usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70 % ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związane.

Adres

ul. Zambrowska 40/42

08-110 Siedlce

woj. mazowieckie

PHU INTER-GUM S.C. KAROL WYSOKIŃSKI JANUSZ WYSOKIŃSKI

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Beata Tymendorf

E-mail b.tymendorf@abt.biz.pl

Telefon (+48) 574 221 009