



Podstawy pracy z trudnym klientem.

Numer usługi 2025/04/14/37822/2689269

922,50 PLN brutto
750,00 PLN netto
115,31 PLN brutto/h
93,75 PLN netto/h

"FORECAST
CONSULTING"
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,7 / 5

38 ocen

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 14.10.2025 do 14.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

- Przedstawicieli handlowi;
- Sprzedawcy;
- Kupcy;
- Menedżerowie zespołów sprzedażowych;
- Przedsiębiorcy;
- Osoby zainteresowane rozwojem osobistym.
- Osoby pracujące z klientem

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

10-10-2025

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

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w podstawową wiedzę i praktyczne umiejętności niezbędne do skutecznego i profesjonalnego radzenia sobie w sytuacjach kontaktu z tzw. trudnym klientem. Szkolenie ma na celu zwiększenie świadomości uczestników na temat przyczyn trudnych zachowań klientów oraz rozwój kompetencji komunikacyjnych, umożliwiających budowanie pozytywnych relacji, rozładowywanie napięć i rozwiązywanie konfliktów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W obszarze WIEDZY: Nabycie wiedzy w zakresie technik rozmowy z trudnym klientem. Poznanie czynników, które odgrywają najważniejszą rolę w procesie pracy z trudnym klientem.	1. Zakres – dla szkolenia zdefiniowano grupę docelową oraz zdefiniowano jego zakres.	Test teoretyczny
W obszarze UMIEJĘTNOŚCI: Nabycie umiejętności rozpoznawania podstawowych technik rozmowy z trudnym klientem. Nabycie umiejętności stosowania podstawowych technik negocjacyjnych. Umiejętne wykorzystywanie komunikacji i emocji w procesie pracy z trudnym klientem.	2. Wzorzec – zdefiniowano standard wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągną uczestnicy w wyniku udziału w szkoleniu.	Test teoretyczny
W obszarze KOMPETENCJI: Otwarta i gotowa postawa do udziału w procesie rozmowy. Podniesienie świadomości relacji pomiędzy emocjami, komunikacją i negocjacjami.	3. Ocena – po zakończeniu szkolenia zostanie przeprowadzona weryfikacja efektów uczenia się na podstawie: test wiedzy.	Test teoretyczny
Większa świadomość efektywności, odpowiedzialności oraz świadomego zarządzania życiem i pracą.	4. Porównanie – porównanie uzyskanych wyników w pkt. 3 (ocena) z przyjętymi wymaganiami (z pkt. 2 - wzorzec).	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

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

- Kim jest „trudny klient”? Typologie zachowań
- Różnice między trudnym klientem a trudną sytuacją
- Klasyfikacja typów trudnych klientów (np. agresywny, roszczeniowy, niezdecydowany, emocjonalny)
- Praca w grupach: analiza przypadków
- Źródła napięcia – z czego wynikają trudne zachowania klientów?
- Psychologia stresu i emocji
- Budowanie odporności psychicznej i radzenie sobie z emocjami
- Asertywność vs. agresja i uległość
- Praktyczne techniki komunikacyjne i interwencje w sytuacjach trudnych
- Skuteczna komunikacja z trudnym klientem
- Techniki aktywnego słuchania
- Język neutralny i deeskalacja napięcia
- Reagowanie w sytuacjach konfliktowych – scenki i case studies
- Symulacje rozmów z różnymi typami klientów
- Strategie długoterminowe: jak zapobiegać trudnym sytuacjom?
- Proaktywne podejście do klienta
- Ustalanie granic i reguł współpracy
- Podsumowanie

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Praca z trudnym klientem	Maciej Rzepkowski	14-10-2025	09:00	11:15	02:15
2 z 5 Przerwa	Maciej Rzepkowski	14-10-2025	11:15	11:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 5 Praca z trudnym klientem	Maciej Rzepkowski	14-10-2025	11:30	13:45	02:15
4 z 5 Przerwa	Maciej Rzepkowski	14-10-2025	13:45	14:00	00:15
5 z 5 Praca z trudnym klientem.	Maciej Rzepkowski	14-10-2025	14:00	15:30	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	922,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	750,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	115,31 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Rzepkowski

Maciej Rzepkowski

Trener Biznesu, Konsultant, Wykładowca, Coach.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego, Studiów Podyplomowych w CSP WSiLiZ w Rzeszowie oraz Studium Psychologii i Komunikacji Interpersonalnej w Bielsku-Białej. Certyfikowany trener (Brian Tracy International), certyfikowany coach ICI (The International Association of Coaching Institutes) oraz certyfikowany diagnosta inteligencji emocjonalnej (EI Expert). Praktyk sprzedaży i zarządzania z niemal 30 letnim doświadczeniem zawodowym, z czego ponad 15 ostatnich lat to wyłącznie praca rozwojowa z ludźmi i zespołami. W liczbach to około 750 godzin praktyki coachingowej i mentoringowej, 8500 godzin pracy szkoleniowo-warsztatowej i 2500 godzin pracy konsultingowej (doradczej). Budował od podstaw i szkolił między innymi: działy sprzedaży, obsługi klienta i telemarketingu. Pracuje na co dzień z zarządami firm i zespołami handlowymi, prowadzi warsztaty rozwojowe, strategiczne oraz indywidualne sesje coachingowe dla managerów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają:

- podstawowy pakiet materiałów szkoleniowych (notatnik, długopis, teczka),
- wybrane materiały udostępnione w formie drukowanej/elektronicznej,
- certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

1. **Zgłoszenie udziału:** za pośrednictwem BUR lub przesłanie zgłoszenia drogą mailową: szkolenia@forecast.com.pl - we wskazanych terminach rekrutacji.
2. **Umiejętność podstawowej** obsługi komputera.
3. **Wniesienie opłaty** za udział w szkoleniu na minimum 3 dni robocze przed jego rozpoczęciem.
4. **Aktywne uczestnictwo i otwartość** które zawsze wzmacniają efekty udziału w usługach szkoleniowych!

Zapraszamy!

Informacje dodatkowe

Warunkiem uruchomienia szkolenia jest udział min. 6 osób (wniesiona opłata).

Usługa oferowana jako otwarta, ale może być również zrealizowana w formie zamkniętej u klienta - wymagana deklaracja udziału min. 8 osób. W takim wypadku cena nie obejmuje kosztów logistycznych: zapewnienia sali szkoleniowej, cateringu dla uczestników, zakwaterowania i wyżywienia trenera.

W przypadku usług dofinansowanych cena nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową.

Czas trwania prezentowany jest **w godzinach dydaktycznych** (1h = 45 minut) i **uwzględnia przerwy.**

Pytania prosimy wysłać na adres: szkolenia@forecast.com.pl

Informacje można uzyskać również pod numerami telefonu: **533 180 588**

Adres

ul. Walerego Wróblewskiego 18/1106

93-578 Łódź

woj. łódzkie

Szkolenie realizowane pod adresem wskazanym powyżej. Do dyspozycji uczestników będzie sala szkoleniowa, wyposażona w 15 stanowisk dla uczestników (biurka i krzesła) oraz stanowisko dla prowadzącego (biurko i krzesło), tablicę suchościeralną oraz rzutnik. W oknach zamontowano rolety nieprzepuszczające światła, co znacznie ułatwia prezentację materiałów multimedialnych. W budynku są windy. Sala jest klimatyzowana. Istnieje możliwość realizacji szkolenia pod wskazanym przez Zamawiającego usługę adresem.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Agnieszka Pawłowska

E-mail szkolenia@forecast.com.pl

Telefon (+48) 601 900 760