



PHU BEST
CENTRUM
JĘZYKÓW OBCYCH
DARIUSZ
WIŚNIEWSKI



„Zrozum, powiedz, przekonaj – komunikacja i angielski w branży PV”

Numer usługi 2025/04/16/11271/2693059

📍 Czechowice-Dziedzice / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.06.2025 do 08.06.2025

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

312,50 PLN brutto/h

312,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do wszystkich osób, które chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne w środowisku zawodowym, niezależnie od branży.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	06-06-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa prowadzi do nabycia umiejętności skutecznej komunikacji interpersonalnej w branży fotowoltaicznej (PV), zarówno w kontekście pracy z klientami, jak i współpracy w zespole. Uczestnicy nauczą się, jak stosować zasady Porozumienia bez Przemocy (NVC) w trudnych sytuacjach, aby poprawić jakość komunikacji, rozwiązywać konflikty.

Ponadto, uczestnicy będą w stanie wykorzystać profesjonalne zwroty branżowe w języku angielskim, niezbędne do skutecznego prowadzenia negocjacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik poznaje kluczowe zasady komunikacji interpersonalnej, komunikacja werbalną i niewerbalną w kontekście pracy z klientami, zespołem i partnerami oraz wyzwania komunikacyjne w branży PV: specyfikę branży, różnorodność interesariuszy	Uczestnik potrafi wymienić i opisać podstawowe zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej, rozróżnia elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz analizuje ich wpływ na relacje zawodowe. Identyfikuje typowe bariery i wyzwania komunikacyjne występujące w branży PV (fotowoltaicznej). Wskazuje różnorodnych interesariuszy w branży PV i opisuje charakterystyczne style komunikacji dla poszczególnych grup. Analizuje konkretne sytuacje zawodowe pod kątem doboru odpowiednich form i stylów komunikacji. Wyjaśnia, jak różnice kulturowe i zawodowe wpływają na efektywność komunikacji w projektach PV. Aktywnie uczestniczy w ćwiczeniach symulacyjnych, prezentując odpowiednie reakcje komunikacyjne w różnych scenariuszach zawodowych. Proponuje strategie poprawy komunikacji w zespole projektowym, uwzględniając specyfikę branży i zróżnicowanie interesariuszy.	Test teoretyczny
Uczestnik poznaje zasady komunikacji bez przemocy: obserwacja, uczucia, potrzeby, prośby oraz jak wykorzystać NVC do budowania otwartości i zaufania w zespole oraz relacjach z klientami, jak i praktyczne zastosowanie NVC w trudnych rozmowach i sytuacjach konfliktowych w branży PV	Uczestnik potrafi poprawnie wymienić i opisać cztery kroki modelu NVC: obserwacje, uczucia, potrzeby i prośby. Analizuje przykłady rozmów z klientami i zespołem, wskazując zastosowanie poszczególnych elementów NVC w kontekście branży PV. Demonstruje umiejętność budowania komunikatów NVC podczas ćwiczeń symulujących trudne sytuacje i konflikty zawodowe. Wskazuje, jak wykorzystanie NVC wpływa na budowanie zaufania i otwartości w relacjach zawodowych z różnymi interesariuszami.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik poznaje sztukę aktywnego słuchania w kontekście sprzedaży i obsługi klienta, sposoby wyjaśniania zalet technologii PV w sposób empatyczny oraz praktyczne zastosowanie NVC do rozwiązywania konfliktów i trudnych sytuacji komunikacyjnych Uczestnik dowiaduje się jak wyrażać potrzeby i opinie w sposób asertywny i empatyczny. Poznaje komunikację w sytuacjach stresowych: jak zachować spokój i skutecznie rozmawiać w trudnych sytuacjach oraz wykonuje ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem NVC: wyrażanie potrzeb, stawianie granic, rozwiązywanie konfliktów	Uczestnik rozpoznaje i stosuje techniki aktywnego słuchania w symulacjach rozmów sprzedażowych i sytuacjach obsługi klienta. Potrafi jasno i empatycznie wyjaśnić klientowi zalety technologii PV, dostosowując przekaz do jego potrzeb i poziomu wiedzy. Tworzy wypowiedzi oparte na zasadach NVC w kontekście rozwiązywania trudnych sytuacji i nieporozumień z klientami. Analizuje scenariusze konfliktowe i proponuje strategie ich rozwiązania z wykorzystaniem narzędzi NVC oraz empatycznej komunikacji. Uczestnik formułuje komunikaty asertywne i empatyczne, jasno wyrażając swoje potrzeby i opinie z poszanowaniem rozmówcy. Identyfikuje skuteczne strategie komunikacji w sytuacjach stresowych i wykazuje umiejętność zachowania spokoju w symulowanych rozmowach. Bierze udział w ćwiczeniach praktycznych z wykorzystaniem NVC, prezentując umiejętność wyrażania potrzeb i stawiania granic. Analizuje i odgrywa scenariusze konfliktowe, proponując konstruktywne rozwiązania oparte na empatii i zasadach NVC.	Test teoretyczny Test teoretyczny
Uczestnik uczy się przedstawiania siebie i swojej firmy w kontekście branży PV, podstawowego słownictwa technicznego i branżowego: panele fotowoltaiczne, instalacja, energia odnawialna, systemy PV oraz zwrotów do przedstawiania oferty i produktów po angielsku	Uczestnik poprawnie przedstawia siebie i swoją firmę w języku angielskim, uwzględniając kontekst branży PV. Rozpoznaje i stosuje podstawowe słownictwo techniczne i branżowe związane z fotowoltaiką (np. panele, instalacje, energia odnawialna, systemy PV). Tworzy krótkie wypowiedzi ustne i pisemne, wykorzystując zwroty do prezentowania oferty i produktów po angielsku. Uczestniczy w ćwiczeniach symulacyjnych, prezentując produkty lub usługi firmy w języku angielskim, z użyciem poprawnej terminologii branżowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik poznaje pytania i odpowiedzi w kontekście obsługi klienta, sposoby wyjaśniania zalet technologii PV i korzyści dla klientów w sposób empatyczny oraz praktyczne zwroty do negocjacji i rozwiązywania problemów po angielsku z uwzględnieniem zasad NVC Kluczowe zwroty do negocjacji warunków współpracy w języku angielskim Jak mówić o swoich potrzebach i oczekiwaniach w negocjacjach, zachowując szacunek i empatię Ćwiczenia praktyczne: symulacje rozmów z partnerami biznesowymi, dostawcami i klientami z wykorzystaniem zasad NVC	Uczestnik rozpoznaje i stosuje typowe pytania i odpowiedzi w języku angielskim w kontekście obsługi klienta w branży PV. Empatycznie wyjaśnia klientowi zalety technologii PV oraz prezentuje korzyści w sposób dostosowany do jego potrzeb i oczekiwań. Używa praktycznych zwrotów w języku angielskim do prowadzenia negocjacji oraz rozwiązywania problemów, zgodnie z zasadami NVC. Uczestniczy w symulacjach rozmów z klientami, wykazując się skuteczną, empatyczną i zorientowaną na rozwiązania komunikacją. Uczestnik poprawnie stosuje kluczowe zwroty w języku angielskim podczas negocjowania warunków współpracy w kontekście zawodowym. Formułuje swoje potrzeby i oczekiwania w sposób jasny, empatyczny i z szacunkiem wobec rozmówcy. Uczestniczy w symulacjach rozmów negocjacyjnych z partnerami biznesowymi, dostawcami i klientami, stosując zasady NVC. Analizuje przebieg negocjacji, identyfikując elementy skutecznej komunikacji opartej na empatii, aktywnym słuchaniu i wyrażaniu potrzeb.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik uczy się przeglądu dokumentów technicznych i ofert: jak opisać systemy PV, instalacje, audyty energetyczne w sposób empatyczny. Wykonuje praktyczne ćwiczenia: przygotowanie raportu, oferty lub zapytania ofertowego po angielsku z uwzględnieniem technik komunikacji bez przemocy Zajęcia interaktywne: wypełnianie formularzy, przygotowanie prezentacji w języku angielskim	Uczestnik przegląda i analizuje dokumenty techniczne oraz oferty, poprawnie opisując systemy PV, instalacje i audyty energetyczne w języku angielskim z uwzględnieniem empatycznej komunikacji. Przygotowuje raport, ofertę handlową lub zapytanie ofertowe po angielsku, stosując zasady komunikacji bez przemocy (NVC). Uczestnik uczestniczy w interaktywnych zajęciach, wypełniając formularze branżowe w języku angielskim, poprawnie używając słownictwa technicznego. Opracowuje i przedstawia krótką prezentację w języku angielskim, prezentując produkty lub usługi w sposób jasny, profesjonalny i empatyczny.	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

Dzień 1: 8:00 - 16:00

- Powitanie uczestników
- Wprowadzenie do programu szkolenia
- Cel i oczekiwania szkolenia

Moduł 1: Podstawy efektywnej komunikacji w branży PV

- Kluczowe zasady komunikacji interpersonalnej
- Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście pracy z klientami, zespołem i partnerami
- Wyzwania komunikacyjne w branży PV: specyfika branży, różnorodność interesariuszy

Moduł 2: Wprowadzenie do komunikacji bez przemocy (NVC)

- Zasady komunikacji bez przemocy: obserwacja, uczucia, potrzeby, prośby
- Jak wykorzystać NVC do budowania otwartości i zaufania w zespole oraz relacjach z klientami
- Praktyczne zastosowanie NVC w trudnych rozmowach i sytuacjach konfliktowych w branży PV

Moduł 3: Budowanie relacji z klientami i zespołem z wykorzystaniem NVC

- Sztuka aktywnego słuchania w kontekście sprzedaży i obsługi klienta
- Jak wyjaśniać zalety technologii PV w sposób empatyczny
- Praktyczne zastosowanie NVC do rozwiązywania konfliktów i trudnych sytuacji komunikacyjnych

Moduł 4: Asertywność i empatia w komunikacji z klientem i zespołem

- Jak wyrażać potrzeby i opinie w sposób asertywny i empatyczny
- Komunikacja w sytuacjach stresowych: jak zachować spokój i skutecznie rozmawiać w trudnych sytuacjach
- Ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem NVC: wyrażanie potrzeb, stawianie granic, rozwiązywanie konfliktów

Podsumowanie dnia i zadanie domowe

- Podsumowanie kluczowych tematów
- Przekazanie zadań do wykonania na dzień 2 (np. przygotowanie kilku zwrotów do nauki języka angielskiego w kontekście branży PV oraz refleksja nad komunikacją w oparciu o NVC)

Dzień 2 zdalnie w czasie rzeczywistym:

- Powitanie uczestników
- Przypomnienie celów dnia oraz planu szkolenia

Moduł 1: Angielski w branży PV – podstawowe zwroty

- Przedstawianie siebie i swojej firmy w kontekście branży PV
- Podstawowe słownictwo techniczne i branżowe: panele fotowoltaiczne, instalacja, energia odnawialna, systemy PV
- Zwroty do przedstawiania oferty i produktów po angielsku

Moduł 2: Komunikacja z klientem po angielsku z wykorzystaniem NVC

- Pytania i odpowiedzi w kontekście obsługi klienta
- Jak wyjaśniać zalety technologii PV i korzyści dla klientów w sposób empatyczny
- Praktyczne zwroty do negocjacji i rozwiązywania problemów po angielsku z uwzględnieniem zasad NVC

Moduł 3: Angielski w negocjacjach biznesowych z NVC

- Kluczowe zwroty do negocjacji warunków współpracy w języku angielskim
- Jak mówić o swoich potrzebach i oczekiwaniach w negocjacjach, zachowując szacunek i empatię
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje rozmów z partnerami biznesowymi, dostawcami i klientami z wykorzystaniem zasad NVC

Moduł 4: Praca z dokumentacją i raportami po angielsku z wykorzystaniem NVC

- Przegląd dokumentów technicznych i ofert: jak opisać systemy PV, instalacje, audyty energetyczne w sposób empatyczny
- Praktyczne ćwiczenia: przygotowanie raportu, oferty lub zapytania ofertowego po angielsku z uwzględnieniem technik komunikacji bez przemocy
- Zajęcia interaktywne: wypełnianie formularzy, przygotowanie prezentacji w języku angielskim

Podsumowanie i zakończenie szkolenia

- Przegląd najważniejszych zwrotów i słówek
- Feedback od uczestników, wymiana doświadczeń
- Wskazówki do dalszej nauki angielskiego w branży PV oraz rozwijania umiejętności komunikacji empatycznej w pracy
- Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Powitanie uczestników	Joanna Młynarz	07-06-2025	08:00	08:30	00:30
2 z 13 Podstawy efektywnej komunikacji w branży PV	Joanna Młynarz	07-06-2025	08:30	10:30	02:00
3 z 13 Wprowadzenie do komunikacji bez przemocy (NVC)	Joanna Młynarz	07-06-2025	10:30	12:30	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 13 Budowanie relacji z klientami i zespołem z wykorzystaniem NVC	Joanna Młynarz	07-06-2025	12:30	14:30	02:00
5 z 13 Asertywność i empatia w komunikacji z klientem i zespołem	Joanna Młynarz	07-06-2025	14:30	15:00	00:30
6 z 13 Przerwa obiadowa	Joanna Młynarz	07-06-2025	15:00	15:30	00:30
7 z 13 Walidacja kursu dnia pierwszego	-	07-06-2025	15:30	16:00	00:30
8 z 13 Powitanie uczestników	Natalia Gaweł	08-06-2025	08:00	08:30	00:30
9 z 13 Angielski w branży PV – podstawowe zwroty	Natalia Gaweł	08-06-2025	08:30	10:30	02:00
10 z 13 Komunikacja z klientem po angielsku z wykorzystaniem NVC	Natalia Gaweł	08-06-2025	10:30	12:30	02:00
11 z 13 Angielski w negocjacjach biznesowych z NVC	Natalia Gaweł	08-06-2025	12:30	14:30	02:00
12 z 13 Praca z dokumentacją i raportami po angielsku z wykorzystaniem NVC	Natalia Gaweł	08-06-2025	14:30	15:30	01:00
13 z 13 Walidacja szkolenia dnia drugiego	-	08-06-2025	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	312,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	312,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Joanna Młynarz

Doświadczenie w zakresie komunikacji NVC (Nonviolent Communication):

Specjalizacja w komunikacji opartej na dialogu i empatii: Od wielu lat popularyzuję metody komunikacji oparte na dialogu i empatii, co stanowi fundament mojej pracy trenerskiej i rozwojowej.

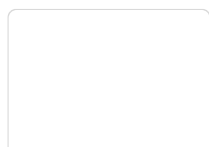
Absolwentka Studium Nonviolent Communication: Ukończyłam Studium Nonviolent Communication, gdzie pogłębiłam swoje umiejętności w zakresie skutecznej, empatycznej komunikacji.

Szkolenia i programy oparte na empatycznej komunikacji: W swojej pracy jako trenerka, facylitatorka oraz konsultantka, stosuję podejście oparte na NVC, w szczególności w kontekście zarządzania konfliktami i budowania efektywnych relacji interpersonalnych.

Doświadczenie w pracy z grupą: Wspieram grupy i zespoły w zakresie rozwiązywania konfliktów, poszukiwania rozwiązań i reagowania na to, co dzieje się „tu i teraz” – kluczowe elementy w pracy opartej na komunikacji opartej na empatii.

Szkolenia z zakresu komunikacji interpersonalnej: Prowadzę warsztaty i szkolenia rozwijające umiejętności komunikacyjne, które bazują na wartościach komunikacji opartej na empatii, co pomaga w rozwiązywaniu napięć i poprawianiu relacji międzyludzkich.

Doświadczenie trenerskie: W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziłam wiele szkoleń, poświęcając ponad 500 godzin na prowadzenie warsztatów i szkoleń rozwojowych, w tym z zakresu komunikacji interpersonalnej, zarządzania konfliktami i umiejętności trenerskich oraz szkolenia w branży PV.



2 z 2

Natalia Gawel



Dyrektor ds. metodycznych BEST CJO oraz lektorka języka angielskiego z wieloletnim doświadczeniem. Ukończyła studia I stopnia na Uniwersytecie Opolskim, uzyskując tytuł licencjata Filologii Angielskiej, oraz jest na ostatnim roku studiów magisterskich na kierunku Kognitywistyka na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach. Od 2021 r. przeprowadziła ponad 2000 godzin szkoleniowych w zakresie języka angielskiego w BEST CJO – na wielu poziomach zaawansowania (od A1 do C1), zarówno dla klientów biznesowych, jak i indywidualnych. Prowadzi zajęcia stacjonarnie i online, ze szczególnym uwzględnieniem języka angielskiego w kontekście biznesowym. W swojej pracy łączy profesjonalizm metodyczny z wrażliwością na potrzeby współczesnego świata.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja, materiały autorskie lektora - do opracowania w ramach szkolenia i przekazywane uczestnikom w trakcie każdego spotkania.

- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej zostanie potwierdzony raportem z logowania
- Cena usługi rozwojowej nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych przedsiębiorcom lub ich pracownikom, kosztów dojazdu i zakwaterowania
- Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług
- Usługa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Beneficjenta lub partnera w danym projekcie oraz przez podmiot powiązany z Beneficjentem lub partnerem kapitałowo lub osobowo
- Usługa nie jest świadczona przez podmiot, z którym pracodawca lub delegowany pracownik korzystający ze wsparcia są powiązani kapitałowo lub osobowo
- Usługodawca nie jest podmiotem jednocześnie korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce

Warunki techniczne

Kurs będzie częściowo przeprowadzony na platformie MS Teams.

Jeden link będzie obowiązywał na zaplanowanym jednodniowym spotkaniu o ustalonej porze. W przypadku zmiany w harmonogramie z powodu konieczności przeniesienia spotkania na inny termin w razie potrzeby zostanie wygenerowany nowy link.

Można korzystać z aplikacji Microsoft Teams (bezpłatnej) na urządzeniu przenośnym lub stacjonarnym. Są to minimalne wymagania dotyczące korzystania z Microsoft Teams (bezpłatnej).

Uwaga: Aby uzyskać najlepsze rezultaty, użyj najnowszej wersji systemów Android i iOS.

Telefony i tablety z systemem Android:

Microsoft aplikacja Teams (bezpłatna) współdziała z urządzeniami z systemem Android przy użyciu ostatnich czterech głównych wersji systemu operacyjnego.

Telefony iPhone, tablety iPad i odtwarzacze iPod:

Microsoft aplikacja Teams (bezpłatna) współdziała z urządzeniami korzystającymi z dwóch ostatnich głównych wersji systemu iOS.

Wymagania sprzętowe dla Teams na Windows PC

Adres

ul. Juliusza Słowackiego 33
43-502 Czechowice-Dziedzice

Kontakt



Wioletta Ligęza

E-mail tychy@bestcentrum.pl

Telefon (+48) 500 169 042