



AVENHANSEN Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

1 373 oceny

Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta

Numer usługi 2025/04/18/5061/2698448

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 06.11.2025 do 07.11.2025

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

114,32 PLN brutto/h

92,94 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest polecane szczególnie osobom, które w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek organizacji.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	04-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	17
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie do profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
charakteryzuje i stosuje podstawowe zasady bezpośredniej komunikacji z klientem	wymienia zasady komunikacji z klientem (komunikacja bezpośrednia i zdalna)	Test teoretyczny
	definiuje czym jest proaktywna obsługa klienta i opisuje jej zasady	Test teoretyczny
opisuje sposoby na komunikację z trudnym Klientem	wymienia 3 metody radzenia sobie z trudnym klientem	Test teoretyczny
stosuje umiejętności empatycznego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych	opisuje min. 3 metody komunikacji które można dostosować do klienta w preferencji Klienta	Test teoretyczny
kontroluje i wie co zrobić, żeby samodzielnie nie „wyhodować” trudnego klienta	wymienia min.3 konsekwencji złej komunikacji z klientem i opisuje sposoby na zarządek temu zaradzić	Test teoretyczny
radzi sobie z emocjami w kontaktach z klientami	opisuje min. 3 sposoby na kontrolowanie swoich emocji w kontaktach z klientami	Test teoretyczny
stosuje zasady budowania dobrych relacji biznesowych z Klientem	wymienia i opisuje 3 zasady obsługi Klienta wpływające na jego zadowolenie i lojalność	Test teoretyczny
	opisuje na czym polega "pozytywny język" oraz "odzwierciedlanie"	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

Praca z klientami wymaga doskonałego podejścia - nie tylko nastawienia na rozwiązywanie problemów, czy umiejętności radzenia sobie z trudnymi emocjami – a przede wszystkim proaktywnej, asertywnej postawy i umiejętności budowania relacji z klientami. Obsługa klienta jest niezwykle ważna dla organizacji, którym zależy na nawiązywaniu długotrwałych relacji z klientem. Badania pokazują bowiem, że głównym powodem, dla którego klienci rezygnują z dotychczasowej współpracy, jest niezadowolenie z poziomu obsługi. Podczas szkolenia kładziony zostanie nacisk na przeciwczenie narzędzi komunikacyjnych pozwalających doskonalenie profesjonalnego podejścia do klienta.

Szkolenie jest polecane szczególnie osobom, które w swojej pracy kontaktują się z klientami, dbając o długofalowe relacje i budując dobry wizerunek organizacji.

W celu osiągnięcia jak najlepszych efektów szkoleniowych grupa liczy maksymalnie 10 osób. Podczas ćwiczeń grupowych Trener dzieli uczestników na mniejsze podgrupy.

MODUŁ I. ĆWICZENIA WPROWADZAJĄCE (dyskusja, zadania indywidualne)

MODUŁ II. LICZY SIĘ DOSKONAŁOŚĆ W PODEJŚCIU DO KLIENTA (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne, analizy przypadków)

1. Czego oczekuje dzisiejszy Klient?
2. Czynniki satysfakcji klienta
3. Co się zmieniło w podejściu do klienta? Trendy w obsłudze klienta

MODUŁ III. JAKOŚĆ OBSŁUGI MA CORAZ WIĘKSZE ZNACZENIE (mini wykład, dyskusja, analizy przypadków)

MODUŁ IV. PROAKTYWNA OBSŁUGA KLIENTA - ZASADY (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne, scenki symulacyjne, analizy przypadków)

1. Wyprowadzanie oczekiwań klienta, czyli jak klient chciałby być obsługiwany
 - *Wpływ pierwszej cechy - ćwiczenie*
2. Wymagania stawiane pracownikom obsługującym klientów
 - *Umiejętności osobiste - ćwiczenie indywidualne*
3. Obsługa bezpośrednia
4. Rozmowa telefoniczna
5. E-obsluga

MODUŁ V. PSYCHOLOGICZNE TYPY ZACHOWAŃ KLIENTÓW (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne, scenki symulacyjne, analizy przypadków)

1. Analiza zachowań klientów jako element przewidywania i zapobiegania sytuacjom trudnym
 - *Ćwiczenie - jak rozpoznać zachowania klientów? Czego unikać w rozmowie z poszczególnymi typami klientów*
2. Analiza Transakcyjna wg Erica Berne'a - jak rozmawiać z klientem?
3. Dostosowanie się do klienta podczas rozmowy
4. Ćwiczenia - studium przypadków
 - Trudny klient czy trudna sytuacja?
 - Dlaczego powstają trudne sytuacje z klientem?
 - Wymagający klient, to nie trudny klient!
 - Jak dotrzeć do istoty sprawy?
 - Narzędzia empatycznego słuchania
 - Poświęcanie rozmówcy całkowitej uwagi
 - Dawanie sygnałów potwierdzających aktywne słuchanie
 - Pytania, parafrazowanie, empatyczne słuchanie
 - Klient oczekuje rozwiązań, a nie wymówek! Unikanie usprawiedliwiania się
 - Dokładne przekazywanie informacji
 - Udzielanie informacji, propozycje rozwiązań - język korzyści

MODUŁ VI. ĆWICZENIA ROZMÓW Z KLIENTEM - SYMULACJE (zadania indywidualne, scenki symulacyjne, nagrania z symulatorem dźwięku)

1. Trudne sytuacje z klientem - dlaczego powstają?
2. Nastawienie do pracy z klientem ma znaczenie

MODUŁ VII. TEST NA WŁASNE NASTAWIENIE (mini wykład, dyskusja, test)

1. Emocje pozytywne klienta
2. Słowa, zdania, wyrażenia, które mogą być źródłem powstawania trudnych sytuacji
3. Emocje negatywne klienta
4. Wyrażenia, których należy unikać, jak je zastąpić na pozytywnie brzmiące?

MODUŁ VIII. ĆWICZENIE INDYWIDUALNE - „CZARNE SŁOWA, CZARNE WYRAŻENIA” (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne)

1. Zastrzeżenia klienta. Narzędzia komunikacyjne w radzeniu sobie z zastrzeżeniami
2. Kiedy klient ma rację... Empatyczne przeprosiny

MODUŁ IX. PRZYDATNE TECHNIKI W BUDOWANIU DOBRYCH RELACJI Z KLIENTEM (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne)

1. Odzwierciedlanie
2. Otwarte wyrażanie intencji
3. Pamiętajmy o empatii
4. Zadawanie właściwych pytań
5. Podtrzymywanie rozmowy
6. Kierowanie rozmową
7. Gotowość niesienia pomocy
8. Pozytywny język

Przykłady struktur rozmów - ćwiczenie

MODUŁ X. ASERTYWNOŚĆ W SYTUACJACH TRUDNYCH (mini wykład, dyskusja, scenki symulacyjne, analizy przypadków)

1. Asertywność - budowanie postawy asertywnej
2. Zdarta płyta jako narzędzie radzenia sobie z niemożliwymi do realizacji żądaniami klienta
3. Stawianie granic
4. Konstruktywna informacja zwrotna
5. Odgrywanie ról - scenki z wykorzystaniem poznanych technik asertywnych. Wspólna analiza, wnioski

MODUŁ XI. PODSUMOWANIE (dyskusja)

MODUŁ XII. WALIDACJA - test teoretyczny rozdawany przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

Szkolenie ma charakter warsztatowy, silnie odwołujące się do doświadczenia uczestników. Z dużą ilością dyskusji, ćwiczeń indywidualnych, w parach oraz grupowych, w tym:

- Analizy przypadków
- Scenki symulacyjne
- Nagrania z symulatorem dźwięku
- Zadania indywidualne
- Testy
- Dyskusje
- Mini wykład

Proporcja zajęć praktycznych do teoretycznych to 60/40

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych (45min). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

Szczegółowe informacje dotyczące szkolenia znajdują się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/profesjonalne-podejscie-do-klienta-z-uwzglednieniem-obslugi-trudnego-klienta-2025-11-06-wroclaw.html>

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 MODUŁ I. ĆWICZENIA WPROWADZAJĄCE (dyskusja, zadania indywidualne)	Adrianna Zbińska	06-11-2025	10:15	10:30	00:15
2 z 15 MODUŁ II. LICZY SIĘ DOSKONAŁOŚĆ W PODEJŚCIU DO KLIENTA (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne, analizy przypadków)	Adrianna Zbińska	06-11-2025	10:30	11:30	01:00
3 z 15 MODUŁ III. JAKOŚĆ OBSŁUGI MA CORAZ WIĘKSZE ZNACZENIE (mini wykład, dyskusja, analizy przypadków)	Adrianna Zbińska	06-11-2025	11:30	12:00	00:30
4 z 15 MODUŁ IV. PROAKTYWNA OBSŁUGA KLIENTA - ZASADY (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne, scenki symulacyjne, analizy przypadków)	Adrianna Zbińska	06-11-2025	12:00	13:30	01:30
5 z 15 Przerwa obiadowa	Adrianna Zbińska	06-11-2025	13:30	14:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 15 MODUŁ V. PSYCHOLOGICZNE TYPY ZACHOWAŃ KLIENTÓW (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne, scenki symulacyjne, analizy przypadków)	Adrianna Zbińska	06-11-2025	14:00	16:00	02:00
7 z 15 MODUŁ VI. ĆWICZENIA ROZMÓW Z KLIENTEM - SYMULACJE (zadania indywidualne, scenki symulacyjne, nagrania z symulatorem dźwięku) - cz.I	Adrianna Zbińska	06-11-2025	16:00	17:00	01:00
8 z 15 MODUŁ VI. ĆWICZENIA ROZMÓW Z KLIENTEM - SYMULACJE (zadania indywidualne, scenki symulacyjne, nagrania z symulatorem dźwięku) - cz.I	Adrianna Zbińska	07-11-2025	09:00	09:30	00:30
9 z 15 MODUŁ VII. TEST NA WŁASNE NASTAWIENIE (mini wykład, dyskusja, test)	Adrianna Zbińska	07-11-2025	09:30	10:15	00:45
10 z 15 MODUŁ VIII. ĆWICZENIE INDYWIDUALNE - „CZARNE SŁOWA, CZARNE WYRAŻENIA” (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne)	Adrianna Zbińska	07-11-2025	10:15	11:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 15 MODUŁ IX. PRZYDATNE TECHNIKI W BUDOWANIU DOBRYCH RELACJI Z KLIENTEM (mini wykład, dyskusja, zadania indywidualne)	Adrianna Zbińska	07-11-2025	11:00	13:00	02:00
12 z 15 Przerwa obiadowa	Adrianna Zbińska	07-11-2025	13:00	13:30	00:30
13 z 15 MODUŁ X. ASERTYWNOŚĆ W SYTUACJACH TRUDNYCH (mini wykład, dyskusja, scenki symulacyjne, analizy przypadków)	Adrianna Zbińska	07-11-2025	13:30	15:15	01:45
14 z 15 MODUŁ XI. PODSUMOWANIE (dyskusja)	Adrianna Zbińska	07-11-2025	15:15	15:45	00:30
15 z 15 MODUŁ XII. WALIDACJA - test teoretyczny rozdawany przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA	Małgorzata Cużytek	07-11-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 943,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 580,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	114,32 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Adrianna Zbińska

Trener i praktyk. Wieloletni menedżer, kierujący zespołami i projektami. Posiada 15 letnie doświadczenie w sprzedaży i obsłudze klienta. Od 1998 roku prowadzi szkolenia biznesowe. Doświadczenie zdobywała jako: kierownik Biura Zarządu i Controllingu w firmie produkcyjnej „Hanka” S.A., dla której współtworzyła, wdrożyła system controllingu. Kolejne zajmowane stanowiska to menedżer zespołu sprzedawców i menedżer ds. szkoleń. Podczas swojej kariery zawodowej zbudowała i zarządzała zespołem, który osiągnął trzecie miejsce w Polsce za wyniki w sprzedaży w latach 2001-2002.

Wieloletni trener i wykładowca między innymi w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Legnicy.

Ukończyła zarządzanie oraz prawo na Uniwersytecie Wrocławskim, a także studia podyplomowe pedagogiczne na Uniwersytecie Zielonogórskim.

Ukończone kursy:

- Management Skills Seminar;
- Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar;
- Limra International Inc.
- Szkolenie dla trenerów: Piotra Tymochowicza
- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Metaedukacja
- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Moderator Studia Pedagogiczne
- Szkolenia wewnętrzne – cyklicznie prowadzone w TU Allianz Polska SA w latach: 1999 – 2003

Posiadane certyfikaty:

- Management Skills Seminar;
- Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar; Limra International Inc.

Współautorka EMS - Elektronicznego Menedżera Szkoleń oraz platformy badawczej SPOT - systemów informatycznych, wspomagających zarządzanie szkoleniami i badaniami.



2 z 2

Małgorzata Cużytek

Trener umiejętności społecznych z rekomendacjami Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikowanym trenerem metodologii Extended DISC oraz Treningu Zastępowania Agresji (ART), coachem, mediatorem i konsultantem. Ukończyła studia podyplomowe z Zarządzania Zasobami Ludzkimi, Szkołę Trenerską „Akademia Mistrzów Treningu”, Szkołę Coachingu oraz studia doktoranckie (Instytut Psychologii UJ), gdzie zgłębiałam zagadnienia stymulowania procesów poznawczych i uwagowych.

Dzięki ponad 16 – letniemu doświadczeniu trenerskiemu i liczbie godzin szkoleniowych liczonych w tysiącach przeprowadza uczestników przez proces rozumienia mechanizmów zachowań społecznych (współpracowników, klientów) w kierunku poszukiwania praktycznych rozwiązań w codziennych sytuacjach zawodowych.

Zakres specjalizacji: obsługa klienta, komunikacja, konflikt, zarządzanie sobą w czasie, stres, wypalenie zawodowe.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych” oraz AVENHANSEN.

Wypełnienie formularza zgłoszeniowego przez BUR jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu szkoleń otwartych AVENHANSEN, który jest dostępny pod linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/regulamin-szkolen-otwartych.html>

Bezkosztowa anulacja możliwa do 8 dni przed planowanym terminem szkolenia

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: www.forum-szkolenia.pl

1 godz. szkoleniowa = 45 min

Adres

ul. Jana Ewangelisty Purkyniego 10

50-156 Wrocław

woj. dolnośląskie

Hotel***** Radisson Blu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452