



AVENHANSEN Sp. z o.o.

**Asertywność w obsłudze Klienta - efektywna obsługa klientów w sytuacjach trudnych i konfliktowych**

Numer usługi 2025/04/22/5061/2701290

📍 Warszawa / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 19.05.2025 do 19.05.2025

1 783,50 PLN brutto

1 450,00 PLN netto

222,94 PLN brutto/h

181,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest dla pracowników których zadaniem jest obsługa klienta.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	16-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Przygotowanie do radzenia sobie z trudnymi klientami poprzez kontrolę emocji po stronie własnej oraz rozmówcy a także stosowania skutecznych technik asertywnego i perswazyjnego zatrzymywania i rozwiązywania sytuacji potencjalnie konfliktowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje sposoby na komunikację z trudnym Klientem	Wymienia min. 3 poznane metody radzenia sobie z trudnym klientem	Test teoretyczny
	Wymienia narzędzia komunikacyjne wykorzystywane podczas radzenia sobie z zastrzeżeniami ze strony Klienta	Test teoretyczny
	Wymienia min. 3 techniki asertywne jako odpowiedź na zachowania agresywne i manipulacyjne ze strony Klienta	Test teoretyczny
Radzi sobie z emocjami i stresem w kontaktach z klientami	Wymienia min. 3 sposoby na kontrolowanie swoich emocji w kontaktach z klientami	Test teoretyczny
	Wymienia min. 3 techniki pozwalające na radzenie sobie z własnym napięciem i stresem w obsłudze trudnego klienta	Test teoretyczny
Stosuje zasady obsługi Klienta wpływające na jego zadowolenie i lojalność	Charakteryzuje zasady obsługi Klienta wpływające na jego zadowolenie i lojalność	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

Rozmowa z klientem, przebiegająca bez większych zakłóceń, to sprawdzian podstawowych umiejętności komunikacyjnych i negocjacyjnych. Wyzwaniem staje się sytuacja, kiedy rozmówca zachowuje się w sposób wykraczający poza ramy spokojnej, rzeczowej wymiany zdań. „Nietypowe” zachowania wprawiają nas w zakłopotanie oraz uruchamiają różne emocje, a te niekoniecznie podpowiadają sensowne rozwiązania i wpływają na dobry przebieg rozmowy. Umiejętność wyboru właściwej reakcji na trudne zachowania rozmówcy pozwala zachować równowagę wewnętrzną oraz budować współpracę na poziomie potrzeb, standardów i opinii, mimo dzielących nas różnic. **Asertywne odpowiadanie na zastrzeżenia, zarzuty, przyjmowanie krytyki i udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej to główne cele tego warsztatu, opartego na wielu praktycznych ćwiczeniach i symulacjach.**

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I. ROLA JAKOŚCI OBSŁUGI TRUDNEGO KLIENTA (mini-wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna)

- Obecne problemy wynikające z kontaktów z klientem
- Wizerunek obsługi klienta
- Proaktywna postawa w obsłudze Klienta
- Korzyści dla mnie i Firmy z efektywnej obsługi klienta

MODUŁ II. KLIENT „TRUDNY”, CZYLI JAKI? (mini-wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna, case study)

- Klient „trudny”, „wymagający”, a może „konfliktowy” – analiza pojęcia metodą „drzewka problemowego”.
- Co czyni zachowanie człowieka „trudnym dla otoczenia”? – mechanizmy uruchamiające niepożądane zachowania
- „Trójkąt satysfakcji”, czyli co wpływa na postawy klienta
- O co zadbać w „pierwszym kontakcie”, aby wzbudzić zaufanie i osłabić potencjalny opór
- Etyczne aspekty kontaktu z klientem

MODUŁ III. SYTUACJE KONFLIKTOWE W PRACY Z KLIENTEM (mini-wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna, symulacje, case study)

- Zastrzeżenia, obiekcje, skargi – zderzenie oczekiwań z rzeczywistością jako źródła oporu. Rozumienie intencji i potrzeb klienta kluczem do szukania właściwych form reagowania
- Nastawienie do osoby, sytuacji, własnej roli w rozmowie – czyli kilka słów
- o „samospełniającej się przepowiedni”
- Słowa „kwiaty” i słowa „kolce”. Przeformułowania wypowiedzi w kierunku eliminowania słów, zwrotów, które wzmacniają opór
- **Sparing komunikacyjny** – trening reagowania w sytuacjach potencjalnie konfliktowych
- w oparciu o model diagnozy i zarządzania sytuacją A-B-C-D

MODUŁ IV. ASERTYWNOŚĆ W KONTAKCIE Z AGRESYWNYM KLIENTEM (mini-wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna, symulacje, test)

- Podstawowe założenia i prawa asertywne. Nieporozumienia związane z pojęciem asertywności i ich konsekwencje
- Techniki asertywne jako odpowiedź na zachowania agresywne i manipulacyjne
- Deeskalacja zachowań w obszarze „roszczeniowości” i przekraczania granic
- Techniki udzielania konstruktywnych informacji zwrotnych
- Przekazywanie niepopularnych decyzji / informacji

MODUŁ V. ŁAGODZENIE STRESU W OBSŁUDZE KLIENTA (mini-wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna, symulacje, case study)

- „To tylko słowa” – sposoby reagowania niezależnie od reakcji emocjonalnej klienta
- Techniki łagodzące, pozwalające klientowi na wycofanie się z niewłaściwego zachowania
- „Kontenerowanie” emocji klienta oraz kontrola emocji własnych.
- Trening antystresowy – jak radzić sobie z własnym napięciem i stresem w obsłudze trudnego klienta

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

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia

- Mini-wykład z prezentacją multimedialną
- Dyskusja moderowna
- Test
- Symulacje
- Case study

Proporcja zajęć praktycznych do teoretycznych to 70/30

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

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 MODUŁ I. ROLA JAKOŚCI OBSŁUGI TRUDNEGO KLIENTA (mini- wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna)	Maciej Leszczyński	19-05-2025	10:00	11:00	01:00
2 z 7 MODUŁ II. KLIENT „TRUDNY”, CZYLI JAKI? (mini- wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna, case study)	Maciej Leszczyński	19-05-2025	11:00	12:00	01:00
3 z 7 MODUŁ III. SYTUACJE KONFLIKTOWE W PRACY Z KLIENTEM (mini- wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowna, symulacje, case study)	Maciej Leszczyński	19-05-2025	12:00	13:30	01:30
4 z 7 Przerwa	Maciej Leszczyński	19-05-2025	13:30	14:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 7 MODUŁ IV. ASERTYWNOŚĆ W KONTAKCIE Z AGRESYWNYM KLIENTEM (mini-wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowana, symulacje, test)	Maciej Leszczyński	19-05-2025	14:00	15:30	01:30
6 z 7 MODUŁ V. ŁAGODZENIE STRESU W OBSŁUDZE KLIENTA (mini-wykład z prezentacją multimedialną, dyskusja moderowana, symulacje, case study)	Maciej Leszczyński	19-05-2025	15:30	16:45	01:15
7 z 7 MODUŁ VI. WALIDACJA - test teoretyczny rozdawany przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA	-	19-05-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 783,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	222,94 PLN
Koszt osobogodziny netto	181,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Leszczyński

Autor, konsultant i trener przy realizacji kompleksowych programów szkoleniowych dla kluczowych Klientów z ponad 15 letni doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń.

Przez trzynaście lat pracował w biznesie i posiada doświadczenie zarówno z zakresu sprzedaży i negocjacji jak i zarządzania pracownikami działu sprzedaży.

1. Wydział Zarządzania i Marketingu w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie.
2. Szkoła Trenerów Biznesu „Trop” działającej pod Patronatem Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
3. Szkoła Trenerów Rozwoju Osobistego Metodą Tippinga
4. Szkolenie akredytacyjne dla Trenerów Insights Discovery
5. Szkoła Coachingu Narzędziowego
6. Szkolenie akredytacyjne z nowej wersji metodologii KirkPatrick’a (poszkoleniowe narzędzia prowadzące szkolony zespół do osiągnięcia wyznaczonych celów).
7. Szkoła Coachów ICF ACSTH z egzaminacją VCC.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest przesłanie zgłoszenia za pośrednictwem BUR oraz strony AVENHANSEN

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Pełną interaktywność szkolenia z Trenerem AVENHANSEN
- **Pracę w kameralnych grupach szkoleniowych**
- Miłą i fachową obsługę
- Doświadczenie i doskonałe przygotowanie merytoryczne Trenera
- Odpowiednio dobrane metody i techniki szkoleniowe
- Autorskie materiały szkoleniowe
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- **Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu każdy uczestnik będzie mógł kontaktować się z Trenerem mailowo i telefonicznie)**
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów oraz wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia w ramach stworzonego specjalnie w tym celu profesjonalnego forum szkoleniowego: **Zobacz forum: www.forum-szkolenia.pl**

1 godz. szkolenia=45 min.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 49/4

00-697 Warszawa

woj. mazowieckie

CENTRUM SZKOLENIOWE ALEJE

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452