



FUNDACJA
INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ



Zarządzanie relacjami z klientem i zespołem

Numer usługi 2025/04/24/132349/2707044

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 35 h

📅 09.05.2025 do 20.06.2025

7 533,75 PLN brutto

6 125,00 PLN netto

215,25 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do osób pracujących bezpośrednio z klientem, w tym z trudnym klientem, które pełnią funkcje wymagające regularnych kontaktów interpersonalnych. W szczególności szkolenie jest dedykowane pracownikom, którzy na co dzień zarządzają relacjami z klientami, zarówno w kontekście indywidualnych spraw, jak i większych projektów zespołowych. Szkolenie zapewnia rozwój kompetencji w zakresie zarządzania relacjami z klientami, radzenia sobie z trudnymi sytuacjami oraz poprawy jakości współpracy zespołowej.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	08-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	35
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 przygotowanie uczestników do skutecznego zarządzania relacjami z klientami oraz współpracą w zespole, z naciskiem na radzenie sobie z trudnymi klientami i rozwiązywanie konfliktów. Uczestnicy nauczą się technik komunikacyjnych, które poprawią jakość obsługi klienta oraz wzmocnią relacje wewnętrzne w zespole. Szkolenie pozwoli na rozwój umiejętności negocjacyjnych, zarządzania stresem oraz efektywnej pracy w grupie, co przyczyni się do poprawy efektywności w pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozróżnia typy klientów, w tym trudnych klientów, i stosuje odpowiednie techniki komunikacyjne	Uczestnik podczas ćwiczeń potrafi skutecznie dostosować styl komunikacji do typu klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik efektywnie zarządza relacjami z klientami, w tym w sytuacjach konfliktowych	Uczestnik w ćwiczeniach praktycznych potrafi deeskalować konflikty oraz utrzymania profesjonalnych relacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik skutecznie współpracuje w zespole, korzystając z technik komunikacyjnych i negocjacyjnych	Uczestnik potrafi współpracować z innymi w grupie w trakcie symulacji, rozwiązuje wspólne problemy i uczestniczy w negocjacjach	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik potrafi zarządzać stresem w sytuacjach wymagających intensywnej pracy z klientem	Uczestnik potrafi korzystać z technik redukcji stresu i stosuje je podczas ćwiczeń praktycznych	Test teoretyczny
Uczestnik planuje i wdraża działania mające na celu poprawę jakości obsługi klienta	Uczestnik potrafi w zadaniach grupowych proponować konkretne zmiany w procedurach obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający 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

Moduł 1: Wprowadzenie do zarządzania relacjami

- Definicja i znaczenie zarządzania relacjami w biznesie
- Różnice między relacjami z klientami a relacjami wewnętrznymi w firmie
- Kluczowe korzyści wynikające z efektywnego zarządzania relacjami
- Psychologiczne aspekty budowania relacji

Moduł 2: Skuteczna komunikacja w zarządzaniu relacjami

- Znaczenie komunikacji interpersonalnej w budowaniu relacji
- Techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich eliminacji
- Komunikacja niewerbalna i jej wpływ na relacje
- Dostosowanie stylu komunikacji do różnych typów klientów i współpracowników

Moduł 3: Zarządzanie relacjami z klientem

- Tworzenie pozytywnego doświadczenia klienta (Customer Experience)
- Techniki budowania lojalności i długoterminowych relacji
- Radzenie sobie z trudnymi klientami i obsługa reklamacji
- Personalizacja obsługi klienta jako przewaga konkurencyjna
- Automatyzacja relacji z klientem – narzędzia CRM i ich wykorzystanie

Moduł 4: Relacje w zespole – budowanie skutecznej współpracy

- Znaczenie współpracy i zaufania w zespole
- Motywowanie pracowników do angażowania się w relacje zespołowe
- Rola lidera w budowaniu relacji i atmosfery w pracy
- Efektywne delegowanie zadań i zarządzanie oczekiwaniami zespołu
- Rozwiązywanie konfliktów i eliminowanie napięć w grupie

Moduł 5: Negocjacje i mediacje w relacjach biznesowych

- Podstawowe zasady negocjacji – strategia win-win
- Techniki negocjacyjne: kompromis, ustępstwa, perswazja
- Sztuka mediacji – jak skutecznie rozwiązywać spory
- Negocjacje w zespole i z klientami – praktyczne scenariusze
- Jak radzić sobie z presją i manipulacją w negocjacjach

Moduł 6: Budowanie długoterminowych relacji i zarządzanie relacjami strategicznymi

- Kluczowe czynniki wpływające na trwałość relacji biznesowych
- Proaktywne zarządzanie relacjami z klientami i zespołem
- Tworzenie wartości dodanej dla klienta i pracowników
- Znaczenie etyki i zaufania w budowaniu relacji
- Personalizacja podejścia do relacji biznesowych

Moduł 7: Podsumowanie i wdrażanie skutecznych strategii relacyjnych

- Przegląd kluczowych wniosków ze szkolenia
- Indywidualne plany rozwoju uczestników w zakresie zarządzania relacjami
- Narzędzia i techniki do dalszego rozwijania relacji w biznesie
- Case study – analiza rzeczywistych przypadków i wdrożonych strategii
- Q&A – dyskusja i wymiana doświadczenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł 1: Wprowadzenie do zarządzania relacjami	Liliana Kisiel	09-05-2025	09:00	12:00	03:00
2 z 14 Moduł 1: Wprowadzenie do zarządzania relacjami	Liliana Kisiel	09-05-2025	12:15	14:15	02:00
3 z 14 Moduł 2: Skuteczna komunikacja w zarządzaniu relacjami	Anna Piekarczyk	16-05-2025	09:00	12:00	03:00
4 z 14 Moduł 2: Skuteczna komunikacja w zarządzaniu relacjami	Anna Piekarczyk	16-05-2025	12:15	14:15	02:00
5 z 14 Moduł 3: Zarządzanie relacjami z klientem	Liliana Kisiel	23-05-2025	09:00	12:00	03:00
6 z 14 Moduł 3: Zarządzanie relacjami z klientem	Liliana Kisiel	23-05-2025	12:15	14:15	02:00
7 z 14 Moduł 4: Relacje w zespole – budowanie skutecznej współpracy	Anna Piekarczyk	30-05-2025	09:00	12:00	03:00
8 z 14 Moduł 4: Relacje w zespole – budowanie skutecznej współpracy	Anna Piekarczyk	30-05-2025	12:15	14:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 14 Moduł 5: Negocjacje i mediacje w relacjach biznesowych	Anna Piekarczyk	06-06-2025	09:00	12:00	03:00
10 z 14 Moduł 5: Negocjacje i mediacje w relacjach biznesowych	Anna Piekarczyk	06-06-2025	12:15	14:15	02:00
11 z 14 Moduł 6: Budowanie długoterminowych relacji i zarządzanie relacjami strategicznymi	Anna Piekarczyk	13-06-2025	09:00	12:00	03:00
12 z 14 Moduł 6: Budowanie długoterminowych relacji i zarządzanie relacjami strategicznymi	Anna Piekarczyk	13-06-2025	12:15	14:15	02:00
13 z 14 Moduł 7: Podsumowanie i wdrażanie skutecznych strategii relacyjnych	Anna Piekarczyk	20-06-2025	09:00	12:00	03:00
14 z 14 walidacja	-	20-06-2025	12:15	14:15	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 533,75 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 125,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	215,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Liliana Kisiel

Socjolożka, absolwentka Poznańskiego UAM, Od ponad 20 lat związana z rynkiem szkoleniowym, szerzy ideę i wagę kompetencji miękkich. Wspiera innych w budowaniu mostów akceptacji i zrozumienia pomiędzy grupami, zespołami, ale również w rozumieniu samego siebie, ponieważ wierzy, iż każdą zmianę należy zacząć od siebie.

Swoje umiejętności coacha doskonaliła w Szkole Coachów Biznesu Akademii Grupy SET, obecnie specjalizuje się w career coachingu. Posiada również Certyfikat trenera kompetencji „miękkich” oraz trenera programu Spadochron, ukierunkowanego na doradztwo dla osób zmieniających zawód, poszukujących swojej drogi zawodowej. W pracy z zespołami jak i osobami indywidualnymi najchętniej pracuje w oparciu o test Clifton StrengthsFinder® instytutu Gallupa, który pokazuje, że każdy z nas jest wyjątkowy i obdarzony specyficznymi cechami. Uwielbia inspirować i motywować innych do poszukiwania własnych ścieżek spełnienia zawodowego.



2 z 2

Anna Piekarczyk

Anna Piekarczyk, absolwentka Uniwersytet Ekonomiczny oraz ESCP-EAP Europäische Wirtschaftshochschule w Berlinie, to ekspertka w dziedzinie zarządzania zasobami ludzkimi oraz zarządzania procesami wewnętrznymi w organizacji.

W ciągu ostatnich pięciu lat Anna zdobyła niezbędne wykształcenie i doświadczenie, aby prowadzić szkolenia z zakresu budowania zespołu, zarządzania relacjami z klientem, również z wykorzystaniem testów osobowości RMP. W 2023 roku ukończyła Certyfikację RMP Master, jedyny w Polsce kurs certyfikacyjny uprawniający do stosowania metodologii Reiss Motivation Profile®. Kurs ten, wypełniony praktycznymi, autorskimi ćwiczeniami, mnóstwem feedbacku i dobrej energii, przygotowuje do pracy z klientami indywidualnymi i biznesowymi. Anna zdobyła szeroką wiedzę i praktyczne umiejętności, które wykorzystuje w przygotowywaniu autorskich szkoleń i warsztatów. Posiada bogate doświadczenie doradcze i szkoleniowe, zdobyte w trakcie ostatnich pięciu lat, co czyni ją idealnym trenerem do prowadzenia szkoleń z budowania zmotywowanego zespołu oraz długotrwałych relacji z klientem. Anna jest również certyfikowanym trenerem RMP, co dodatkowo potwierdza jej kwalifikacje i kompetencje w zakresie wykorzystania testów osobowości w zarządzaniu zespołami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Niezbędne materiały zostaną udostępnione uczestnikom na szkoleniu. Materiały są bezpłatne.

Informacje dodatkowe

Harmonogram może ulec zmianie.

Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych. Przerwy są uwzględnione i występują między blokami szkoleniowymi.

Adres

ul. Grunwaldzka 71

60-783 Poznań

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Karolina Rutkowska

E-mail karolina.rutkowska@fipp.com.pl

Telefon (+48) 665 851 534