



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

214 ocen

Skuteczna komunikacja, motywacja i odporność psychiczna w pracy zespołowej – narzędzia rozwoju dla pracowników call center

Numer usługi 2025/05/19/175925/2755690

8 610,00 PLN brutto
7 000,00 PLN netto
215,25 PLN brutto/h
175,00 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 06.09.2025 do 18.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do **pracowników call center** – zarówno konsultantów telefonicznych, jak i pracowników zespołów obsługi klienta, sprzedaży, infolinii oraz działów back-office wspierających pracę na słuchawce.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

180

Data zakończenia rekrutacji

05-09-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

40

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik rozwija i stosuje umiejętności skutecznej komunikacji zespołowej, radzenia sobie ze stresem oraz automotywacji i organizacji pracy. Rozumie mechanizmy funkcjonowania grupy i potrafi budować pozytywne relacje w zespole, współtworząc efektywne środowisko pracy. Stosuje techniki wspierające zaangażowanie, odporność psychiczną i odpowiedzialne uczestnictwo w procesach zespołowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki pozytywnej komunikacji	Prawidłowo dobiera styl komunikacji do sytuacji	Test teoretyczny
Rozpoznaje mechanizmy działania grupy	Odróżnia role grupowe i etapy rozwoju zespołu	Test teoretyczny
Zarządza emocjami i stresem	Wskazuje sposoby kontroli stresu	Test teoretyczny
Stosuje metody automotywacji	Potrafi określić własne źródła motywacji	Test teoretyczny
Rozlicza pracowników w sposób sprawiedliwy i transparentny	Wskazuje zasady budowania systemów rozliczeń	Test teoretyczny
Buduje środowisko oparte na zaufaniu i odpowiedzialności	Wymienia praktyki wspierające zaangażowanie	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

DZIEŃ 1: Komunikacja i Dynamika Zespołu w Call Center

Blok 1: Komunikacja interpersonalna i zespołowa

- Jak rozmawiać z zespołem, gdy każdy pracuje przy słuchawce?

- Słuchanie aktywne i empatyczne – podstawowe narzędzie call center
- Komunikacja niewerbalna przez telefon – jak ją "przekazać"
- Komunikacja online w zespole – chaty, raporty, mail

Blok 2: Dynamika grupy i rola jednostki w zespole

- Fazy rozwoju zespołu i specyfika pracy w open space / rotacyjnych grafikach
- Rola zespołowa w call center – od „ciszy” do „lidera opinii”
- Jak wspierać zespół i nie dać się wciągnąć w negatywne schematy?

Blok 3: Komunikacja w sytuacjach trudnych

- Asertywność na linii: jak nie być agresywnym, ale stanowczym?
- Sytuacje konfliktowe – między pracownikami i z przełożonymi
- Techniki komunikacji kryzysowej – ćwiczenia scenariuszowe

DZIEŃ 2: Motywacja, Automotywacja i Rozliczanie Pracy

Blok 4: Co motywuje w pracy w call center?

- Motywacja wewnętrzna a systemy targetowe
- Jak nie zabić zaangażowania presją wyników?
- Motywowanie młodego pokolenia pracowników (Y/Z)

Blok 5: Automotywacja w pracy rutynowej

- Jak radzić sobie z monotonią i dużą liczbą powtarzalnych zadań?
- Codzienne mikrocele, technika „krok po kroku”
- Motywatory sytuacyjne – co możesz robić sam/a, by działać lepiej?

Blok 6: Systemy rozliczania i feedback

- KPI i mierniki pracy w call center – jak je rozumieć, jak do nich podejść?
- Feedback od Team Leadera – jak go przyjmować i jak o niego prosić?
- Jak dawać feedback kolegom – kultura współpracy w zespole

DZIEŃ 3: Stres, Presja Wyników i Zarządzanie Energią

Blok 7: Stres w pracy przy telefonie

- Specyfika stresu w call center – klient, target, brak przerw
- Jak rozpoznawać pierwsze sygnały wypalenia?
- Odporność psychiczna – testy i ćwiczenia indywidualne

Blok 8: Techniki antystresowe w pracy operacyjnej

- Mikrooddechy i techniki szybkiego resetu umysłowego
- Zarządzanie emocjami – jak nie przenosić frustracji na rozmowę
- Praca z napięciem w ciele – 3-minutowe techniki regeneracyjne

Blok 9: Zarządzanie sobą w czasie i energiach

- Jak rozkładać siły w trakcie zmiany (efekt pierwszej i ostatniej godziny)
- Pomodoro i inne techniki organizacji czasu
- Rytuały wejścia/wyjścia z pracy – higiena psychiczna

DZIEŃ 4: Postawy zespołowe, wpływ w grupie i Walidacja

Blok 10: Postawy zespołowe – jak być dobrym uczestnikiem zespołu?

- Co buduje, a co niszczy zespół w call center?
- Budowanie atmosfery zaufania – nawet przy pracy rotacyjnej
- Współodpowiedzialność za wynik zespołu

Blok 11: Jak liderować, nie będąc team leaderem?

- Wpływ nieformalnych liderów w call center
- Postawa proaktywna i inicjatywa w działaniu
- Kultura feedbacku poziomego

Blok 12: Walidacja i podsumowanie szkolenia

- Test wiedzy z zakresu komunikacji, stresu i motywacji
- Indywidualna refleksja + plan wdrożenia wybranych technik

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Komunikacja i Dynamika Zespołu w Call Center	Adam Pecyna	06-09-2025	08:00	18:00	10:00
2 z 5 Motywacja, Automotywacja i Rozliczanie Pracy	Adam Pecyna	20-09-2025	08:00	18:00	10:00
3 z 5 Stres, Presja Wyników i Zarządzanie Energią	Adam Pecyna	04-10-2025	08:00	18:00	10:00
4 z 5 Postawy zespołowe, wpływ w grupie	Adam Pecyna	18-10-2025	08:00	16:00	08:00
5 z 5 Walidacja	-	18-10-2025	16:00	18:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 610,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 000,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

215,25 PLN

Koszt osobogodziny netto

175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Adam Pecyna

Absolwent renomowanych uczelni takich jak Uniwersytet Gdański na wydziale Politologii, oraz Wyższej szkoły Bankowej na wydziale Ekonomii ze specjalizacją zarządzania i sprzedaży. Adam Pecyna jest cenionym ekspertem z zakresu psychologii sprzedaży, zarządzania, oraz budowania zespołów który swoją wiedzę od wielu lat wykorzystuje w praktyce do pomocy przedsiębiorstwom w rozwoju i poprawy efektywności. Przechodził stanowiska od przedstawiciela handlowego, przez managera, oraz dyrektora. Zarządzał i był odpowiedzialny za budowę zespołów nawet do 80 pracowników.

Pracował między innymi w branżach takich jak hotelarska, gastronomiczna, rozwój osobisty, oraz e-learning.

Trener-wykładowca na kursach, oraz szkoleniach sprzedaży i zarządzania od ponad 7 lat. Pomaga wielu firmom analizować efektywność ich rozwiązań i procesów biznesowych.



2 z 2

Sebastian Figat

Sebastian to doświadczony manager gastronomii, specjalizujący się w optymalizacji procesów, sprzedaży eventowej oraz wdrażaniu nowoczesnych technologii, w tym sztucznej inteligencji, w branży HoReCa. Swoją karierę rozpoczął jako kelner, przechodząc przez kolejne szczeble aż do roli managera zarządzającego w prestiżowych lokalach, takich jak Baila Show & Dining, Browar Warszawski czy Blue Cactus. Dzięki doświadczeniu w sprzedaży eventów osiągnął rekordowe wyniki, generując przychody na poziomie ponad 6 mln zł rocznie. Sebastian ukończył certyfikowany kurs Business Programme AI w Ecadeo Jakuba Roskosza, co pozwoliło mu skutecznie wdrażać rozwiązania AI zwiększające rentowność restauracji. Ukończył Akademię Teatralną im. Aleksandra Zelwerowicza w Warszawie na kierunku aktorstwo dramatyczne. Posiada także certyfikaty Managera Gastronomii HorArt HoReCa Academy Poland, kurs mediacji PARP oraz wystąpień publicznych. Specjalizuje się w zwiększaniu obrotu firm i podnoszeniu efektywności operacyjnej poprzez optymalizację procesów. Swoją wiedzę przekłada również na szkolenia w innych branżach, pokazując uniwersalność sztucznej inteligencji oraz swoich umiejętności mediacyjnych i sprzedażowych. Jego podejście łączy strategiczne zarządzanie, skuteczną sprzedaż i innowacyjne technologie, czyniąc go jednym z najbardziej wszechstronnych ekspertów w optymalizacji biznesu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf)

Warunki techniczne

Szkolenie online realizowane będzie za pośrednictwem platformy **Zoom**, która umożliwia prowadzenie interaktywnych zajęć z wykorzystaniem czatu, prezentacji, głosowania oraz pracy w podgrupach (breakout rooms).

Minimalne wymagania sprzętowe po stronie uczestnika:

- komputer stacjonarny lub laptop z zainstalowaną aktualną wersją przeglądarki internetowej (Chrome, Firefox lub Safari) lub aplikacją Zoom,
- kamera internetowa (zalecana), mikrofon i głośniki lub zestaw słuchawkowy (headset),
- system operacyjny: Windows 10+, macOS 11+, Linux lub Android/iOS (dla urządzeń mobilnych),
- najnowsza wersja oprogramowania Zoom (do pobrania ze strony producenta).

Minimalne wymagania dotyczące łącza internetowego:

- stabilne łącze internetowe o przepustowości co najmniej **10 Mbps (pobieranie)** i **3 Mbps (wysyłanie)**,
- połączenie przewodowe (Ethernet) lub wysokiej jakości Wi-Fi zalecane w celu uniknięcia zakłóceń.

Dodatkowe wymagania:

- dostęp do poczty e-mail w celu otrzymania linku do spotkania i materiałów szkoleniowych,
- możliwość uruchamiania plików PDF oraz korzystania z linków do formularzy online (np. Google Forms).

Kontakt



Jacek Jaskólski

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309