

**Obsługa klienta II – trudne sytuacje,
radzenie sobie z emocjami**

Numer usługi 2025/05/29/8320/2780822

1 168,50 PLN brutto
950,00 PLN netto
166,93 PLN brutto/h
135,71 PLN netto/h

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.

★★★★☆ 4,3 / 5

686 ocen

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 22.09.2025 do 22.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem. Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	21-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnej i skutecznej obsługi klienta, opartej na komunikacji, empatii oraz dostosowaniu stylu działania do różnych typów klientów. Uczestnicy poznają aktualne trendy i oczekiwania klientów, rozumieją, czym jest dobra obsługa z perspektywy odbiorcy oraz jak kształtować pozytywne doświadczenia klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki radzenia sobie z emocjami własnymi i klienta	poprawnie wskazuje i opisuje technikę etykietowania emocji klienta	Test teoretyczny
	rozpoznaje, które działania pomagają wygasić negatywne emocje w przykładach sytuacyjnych	Test teoretyczny
Stosuje zasady asertywnej komunikacji w relacjach z klientami	wskazuje różnice między czterema postawami: agresywną, uległą, lekceważącą i asertywną	Test teoretyczny
	dobiera właściwy przykład komunikatu asertywnego do sytuacji	Test teoretyczny
Stosuje techniki aktywnego słuchania w kontakcie z klientem	rozpoznaje elementy aktywnego słuchania (parafraza, potwierdzenie, dopytywanie)	Test teoretyczny
	dobiera reakcję, która najlepiej odpowiada na potrzeby klienta	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

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy - godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Trudne sytuacje i wymagający klienci – wprowadzenie

- Kiedy i dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem?
- Co frustruje klienta w obsłudze?
- Co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę?
- Okazywanie zrozumienia jako narzędzie w obsłudze klienta.
- Techniki przyjmowania perspektywy klienta.

Ćwiczenie: Design Thinking - mapa empatii trudnego klienta.

MODUŁ II

Radzenie sobie z emocjami

- Techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta.
- Wygaszanie emocji swoich i klienta.
- Bodziec vs Reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru V. Frankla.
- Budowanie emocjonalnego dystansu do sytuacji.

Ćwiczenie: Technika etykietowania emocji klienta.

MODUŁ III

Metody postępowania z wymagającym klientem w konfliktowej sytuacji

- • Wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo.
- Techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta.
- Diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu.
- Zasady prowadzenia negocjacji.

Ćwiczenie: Symulacje rozmów z trudnym klientem.

MODUŁ IV

Obsługa trudnego klienta

- Jak zachować spokój w napiętej sytuacji.
- Komunikat WPROST.
- Odróżnianie faktów od interpretacji.
- Czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w obsłudze klienta?

Ćwiczenie: Technika przejmowania kontroli nad rozmową.

MODUŁ V

Asertywna komunikacja

- Jak zachować partnerską relację w trudnej sytuacji?
- Jak radzić sobie z agresją klienta.
- 4 postawy w relacjach: agresywna, lekceważąca, uległa, asertywna.
- Obrona granic, asertywna odmowa.

Ćwiczenie: Symulacje rozmów i obrona granic w praktyce.

MODUŁ VI

Zarządzanie stresem i frustracją

- Przebieg reakcji stresowej - zmiany w zachowaniach i fizjologii.

- Jak nie brać problemów klientów do siebie i chronić się przed wypaleniem w pracy.
- Techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami model Marilee Adams.
- Techniki oddechowe. Rola przerw. Przekąski ruchowe w pracy.
- Rytuały kończenia dnia pracy.

Ćwiczenie: Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy.

MODUŁ VII

Case study

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,
- ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem -sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji,
- pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce,
- inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW
- w obsłudze klienta,
- typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji,
- analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

WALIDACJA

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 168,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	950,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,93 PLN
Koszt osobogodziny netto	135,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólnie z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek-Rozwój.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Julita Gotkowicz - Żok

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989