



CTE GROUP S.A.
(dawniej Lauren
Peso Polska S.A.)

★★★★★ 4,8 / 5
1 586 ocen

Profesjonalna obsługa klientów – trudny klient- szkolenie

Numer usługi 2025/06/03/8291/2789186

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.08.2025 do 19.08.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

187,50 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do:

- Pracowników działów obsługi klienta.
- Przedstawicieli handlowych i konsultantów.
- Managerów zespołów sprzedażowych.
- Osób mających bezpośredni kontakt z klientami, szczególnie w sytuacjach stresujących lub konfliktowych.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

17-08-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie „Profesjonalna obsługa klientów – trudny klient” to intensywny, dwudniowy warsztat prowadzący do udoskonalenia umiejętności komunikacyjne, radzenie sobie z emocjami i rozwiązywanie konfliktów w kontaktach z

wymagającymi klientami. Uczestnicy poznają typologie osobowości, techniki aktywnego słuchania oraz sposoby budowania trwałych relacji nawet po trudnych sytuacjach.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje typy trudnych klientów i dostosowuje styl komunikacji do sytuacji oraz rodzaju trudnego zachowania.	Uczestnik identyfikuje i opisuje typ klienta w zaprezentowanej sytuacji i uzasadnia wybór odpowiedniej strategii działania.	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje skuteczne techniki deeskalacji emocji w rozmowie z klientem niezadowolonym, agresywnym, roszczeniowym lub pasywno-agresywnym	Uczestnik uzupełnia wypowiedzi konsultanta fragmentami zawierającymi odpowiednie techniki deeskalacji emocji.	Test teoretyczny
Zarządza własnymi emocjami i stresem w sytuacjach konfliktowych.	Uczestnik ocenia swoje reakcje w hipotetycznych sytuacjach stresowych; klucz punktowy pozwala obiektywizować wynik.	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje zasady profesjonalnej obsługi klienta, w tym zasady asertywnej komunikacji, aktywnego słuchania i budowania pozytywnego wizerunku firmy.	Uczestnik opisuje zasady i wskazuje przykłady zastosowania technik komunikacji z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik wskazuje elementy istotne do profesjonalnego prowadzenia trudnej rozmowy z klientem w sposób konstruktywny, z zachowaniem standardów firmy i w duchu orientacji na rozwiązanie.	Uczestnik analizuje opis sytuacji i wskazuje, jakie działania podjąłby w rozmowie z klientem, zgodnie z poznany modelem.	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 – Rozpoznawanie trudnych klientów i techniki komunikacji:

- Wprowadzenie i cele szkolenia.
- Typologia osobowości klientów (MBTI).
- Identyfikacja i analiza trudnych zachowań.
- Techniki komunikacji dopasowane do osobowości.
- Ćwiczenia praktyczne i symulacje rozmów.

Dzień 2 – Zarządzanie emocjami i budowanie relacji:

- Techniki zarządzania stresem i emocjami.
- Rozwiązywanie konfliktów (NVC, negocjacje).
- Odbudowa relacji i odzyskiwanie zaufania klienta.
- Studium przypadków i indywidualne wskazówki rozwojowe.

Charakterystyka szkolenia: Całość kursu opiera się na praktycznych zadaniach, które uczestnicy wykonują pod okiem prowadzącego. Dzięki temu wiedza teoretyczna jest bezpośrednio stosowana w praktyce.

W trakcie trwania szkolenia przewidziane są przerwy, które nie są wliczone w czas trwania szkolenia. Godziny trwania szkolenia liczone są w godzinach dydaktycznych - 16 godzin (1 godzina=45 minut).

Harmonogram jest orientacyjnym czasem realizacji poszczególnych etapów szkolenia. Godziny realizacji poszczególnych części mogą ulec zmianie.

Warunki otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia należy:

1. Minimalna frekwencja Uczestnika na poziomie 80% czasu trwania szkolenia oraz
2. Uzyskanie co najmniej 70% możliwych poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy.

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	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sławomir Nadolny

Ekspert z ponad 31-letnim doświadczeniem w zarządzaniu sprzedażą, marketingiem i budowaniu strategii. Karierę zawodową rozpocząłem w międzynarodowych korporacjach z branży FMCG, takich jak Unilever, Yardley of London, Elbrewery oraz Japan Tobacco, gdzie zdobyłem szeroką wiedzę na temat rynków i procesów biznesowych. Moją ścieżkę kontynuowałem w sektorze mediów i reklamy, obejmując stanowiska dyrektorskie w takich firmach jak Machina Press, PMPG (wydawca „Wprost” i „Do Rzeczy”), AMS oraz Stroer, gdzie z sukcesem zarządzałem sprzedażą i rozwijałem zespoły. Od ponad 18 lat jestem również przedsiębiorcą w Newpublic i Buy Me Time, gdzie odpowiadałem za przejrzyste definiowanie procesów biznesowych oraz wdrażanie efektywnych strategii działania. Od ponad 8 lat łączę swoje doświadczenie korporacyjne i przedsiębiorcze z pasją do rozwoju ludzi jako trener biznesowy i coach. Realizując ponad 5000 godzin szkoleń dla 11 tysięcy uczestników.

Specjalizuję się w:

Przywództwie i odkrywaniu potencjału jednostek oraz zespołów,

Budowaniu strategii i skutecznej implementacji rozwiązań,

Zarządzaniu zmianą i definiowaniu procesów,

Szkoleniach z zakresu sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta,

Rozwoju liderów oraz wsparciu w budowaniu relacji w zespołach. Wykształcenie wyższe - ekonoemia i zarządzanie.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w postaci skryptu w wersji elektronicznej, zestaw ćwiczeń wykorzystywanych podczas szkolenia oraz zaświadczenie potwierdzające kompetencje nabyte podczas szkolenia.

Warunki techniczne

Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)
Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia. Wymagania sprzętowe: Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu Minimalne wymagania dotyczące

parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania. Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna ocjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s

Kontakt



Karolina Hentisz

E-mail k.hentisz@ctegroup.pl

Telefon (+48) 537 017 727