



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA

★★★★★ 4,4 / 5

533 oceny

Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach

Numer usługi 2025/07/30/7829/2912407

📍 Ustroń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 20.11.2025 do 21.11.2025

1 966,77 PLN brutto

1 599,00 PLN netto

245,85 PLN brutto/h

199,88 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Szkolenie adresujemy do:

- Pracowników Działów Obsługi Klienta
- Pracowników Działów Handlowych, do których przekazywane są informacje o problemach Klientów
- Pracowników Działów Reklamacji, Serwisu
- Pracowników Działów Kontroli Jakości
- Pracowników Działów Produkcji, Technologów, odpowiedzialnych za końcową jakość produktów
- oraz wszystkich osób zajmujących się problematyką reklamacji w przedsiębiorstwie

Minimalna liczba uczestników

10

Maksymalna liczba uczestników

18

Data zakończenia rekrutacji

14-11-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

8

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

Usługa przygotowuje do poszerzenia kompetencji związanych z rozwiązywaniu problemów w kontakcie z klientami

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik omawia metody obsługi klienta	- omawia style zachowania trudnych klientów i sposoby radzenia sobie z nimi - omawia zasady etykiety w kontakcie bezpośrednim oraz mailowym - omawia sposoby używania odpowiednich słów i zwrotów gdy klient jest zdenerwowany, arogancki, irytujący - omawia techniki asertywności	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik omawia style rozmowy z klientami	- omawia sposoby prowadzenia rozmów z klientami - omawia stosowanie zwrotów budujących relacje z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik omawia jak prowadzić rozmowy reklamacyjne z klientami	- omawia jakie techniki stosować by utrzymać profesjonalny ton rozmowy - charakteryzuje techniki komunikacyjne - omawia stosowanie technik proponowania rekompensaty - omawia w jaki sposób dokonać przeprosin klienta aby zbudować zaufanie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zwiększania swoją skuteczność dzięki asertywności	- omawia jak utrzymywać spokój, niezależnie od presji z zewnątrz - wyjaśnia jak wyrażać swoje stanowisko w sposób stanowczy, ale uprzedzając wrogość i eskalację emocji. - omawia jak w asertywny sposób odmawiać - omawia jak przekazać negatywne informacje w sposób, który nie rani i nie eskaluje sytuacji - omawia jak asertywnie sygnalizować swoje oczekiwania - omawia jak stosować technikę EPR – Trzypunktowy scenariusz rozmowy „uśmierzającej emocje”	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem

Usługa stacjonarna realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej, bez podziału na grupy.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi: I dzień - dwie przerwy 15min , przerwa obiadowa 45 min, II dzień - jedna przerwa kawowa 15 min.

WALIDACJA - test przeprowadzony pod koniec szkolenia.

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsluga-klienta-reklamacje/szkolenie-obsluga-klienta?date=79479>

Mistrzostwo w bezpośredniej obsłudze klienta

- **Wysokie standardy kontaktu z klientem** – jak stworzyć profesjonalną, spokojną atmosferę w rozmowie?
- **Zasady Zen w kierowaniu rozmową** – jak skutecznie prowadzić rozmowę, zachowując harmonię i koncentrację? Jak nie dać się wyprowadzić z równowagi klientowi?
- **Etykieta w kontakcie bezpośrednim** – subtelna równowaga między profesjonalizmem a autentycznością.
- **Siła pierwszego wrażenia** – szybkie budowanie zaufania dzięki postawie, mowie ciała i pierwszym słowom.
- **Reklamacyjny GPS** – radzenie sobie z wymagającym klientem.
- Techniki „na nawigację” po trudnych sytuacjach, pozwalające na zachowanie profesjonalizmu i spokoju.

Mistrzostwo w telefonicznej obsłudze klienta

- **Fundamenty telefonicznej etykiety** – jak stworzyć odpowiedni „ton” profesjonalizmu przez telefon.
- **Przez telefon czas płynie szybciej** – techniki Zen w zarządzaniu rozmowami telefonicznymi.
- **Aktywne słuchanie** – wydobywanie głębi potrzeb i emocji klienta przy ograniczeniach kontaktu telefonicznego.
- **Profesjonalny wizerunek „na odległość”** – jak przez telefon budować i wzmacniać obraz eksperta.
- **Unikanie pułapek i „wpadek” telefonicznych** – typowe błędy i skuteczne sposoby ich omijania.

Nasze nastawienie psychiczne do klienta: „nie stwórz sobie trudnego klienta”

- **Osobiste zaangażowanie jako motor sukcesu** – kreowanie w sobie nastawienia na rozwiązanie problemu klienta.
- **Wypracowanie postawy „oddziel ludzi od problemu”** – radzenie sobie z trudnymi sytuacjami bez personalizacji i z zachowaniem obiektywizmu.
- **Rozpoznanie i neutralizacja negatywnych nastawień i stereotypów.**

- **Samoocena: „Mój styl rozmowy z klientem”** – osobiste predyspozycje i preferencje w komunikacji.
- **Zachowania pracownika a postawa „trudnego klienta”** – typowe błędy komunikacyjne i ich wpływ na eskalację konfliktu, zakazane zwroty i sformułowania.
- **Akcja i reakcja** – skąd biorą się trudni klienci? Psychologia zachowań klientów w trudnych rozmowach, **model SARA**.
- **Błąd atrybucji** – jak błędne przypisanie intencji wpływa na komunikację.

Reklamacyjny GPS, czyli jak skutecznie nawigować rozmową: rozpoznanie wyjściowej strategii / typu osobowości klienta.

- **Przychodzi klient z reklamacją: od czego zacząć?** – umiejętne zbieranie informacji nt sytuacji, problemu i osoby klienta, identyfikacja oczekiwań klienta.
- **Rozpoznawanie logiki i tożsamości klienta** – podejście dopasowane do rodzaju osobowości klienta, technika pytań pogłębiających, skuteczne wydobywanie kluczowych informacji.
- **Profile osobowości klientów a strategię rozmowy reklamacyjnej** – typy osobowości klientów w obsłudze trudnych sytuacji, dostosowywanie komunikacji do typu osobowości klienta.
- **„Podręczna ściągawka”** – profile klientów i najlepsze podejścia.

Reklamacja to szansa, czyli 7 kroków do uratowania każdej trudnej sytuacji w obsłudze klienta

- **Słuchanie klienta bez przerywania** – umiejętność dawania klientowi przestrzeni do pełnego wyrażenia swoich emocji, co uspokaja sytuację i pozwala zrozumieć faktyczne potrzeby.
- **Skupienie na treści, a nie na formie** – techniki pomagające odczytywać meritum problemu i ignorować emocjonalne wyrażenia, by utrzymać profesjonalny ton rozmowy.
- **Docenianie informacji zwrotnej** – znaczenie podziękowania klientowi za zgłoszenie problemu, co pomaga złagodzić negatywne emocje i przekształcić trudne sytuacje w konstruktywny dialog.
- **Przepraszanie bez szukania winy** – sposoby na szczere i natychmiastowe przeprosiny, które pomagają budować zaufanie, bez względu na to, kto jest odpowiedzialny za problem.
- **Okazywanie empatii** – techniki komunikacyjne wyrażania empatii w sposób autentyczny, co pozwala klientowi poczuć się zrozumianym i docenionym.
- **Rozwiązywanie problemu lub zapewnienie o jego rozwiązaniu** – metody skutecznego działania, które pozwalają załatwić sprawę sprawnie i priorytetowo, z korzyścią dla obu stron.
- **Proponowanie rekompensaty** – techniki proponowania rekompensaty jako gestu dobrej woli, który wzmacnia relacje i pozwala odbudować pozytywny obraz firmy w oczach klienta.

Asertywnie, bez wrogości i agresji w trudnych sytuacjach – spirala trudnych zachowań klienta – kiedy powiedzieć STOP?

- **Siła pewności siebie** – jak stabilne poczucie własnej wartości wpływa na naszą zdolność do reagowania w trudnych sytuacjach bez utraty kontroli.
- **Pewność siebie jako narzędzie w negocjacjach i rozwiązywaniu konfliktów** – umiejętność utrzymywania spokoju, niezależnie od presji z zewnątrz.
- **Szacunek jako fundament komunikacji** – jak utrzymać godność klienta, nawet gdy jego zachowanie jest trudne.
- **Asertywność bez agresji** – jak wyrażać swoje stanowisko w sposób stanowczy, ale uprzedzając wrogość i eskalację emocji.
- **Sposoby dowartościowania Klienta trudnego i roszczeniowego**
- **Technika EPR – Trzypunktowy scenariusz rozmowy „uśmierzającej emocje”**
- **Asertywne odmawianie bez poczucia winy** – jak mówić „nie” w sposób, który nie wywołuje agresji ani poczucia odrzucenia.
- **Techniki odmawiania w trudnych sytuacjach** – jak unikać konfrontacji, zachowując przy tym swoje zasady.
- **Konstruktywna krytyka** – jak przekazać negatywne informacje w sposób, który nie rani i nie eskaluje sytuacji.
- **Feedback jako narzędzie rozwoju** – jak przyjąć feedback od klienta i na jego podstawie budować lepsze relacje.
- **Sztuka proszenia o pomoc** – jak formułować prośby, które zachęcają do współpracy, nie będąc nachalnymi.
- **Tworzenie przestrzeni do współpracy** – jak budować pozytywną atmosferę w rozmowie, wykorzystując zdolność proszenia.

Psychologia przeciwstawiania się manipulacjom Klienta – skuteczne techniki obrony przed manipulacją

- **Manipulowanie jako sposób na osiągnięcie celu** – psychologiczne mechanizmy manipulacji – dlaczego klienci sięgają po manipulację w kontaktach z obsługą?
- **Emocje jako narzędzie manipulacji** – jak klienci wykorzystują naszą empatię i współczucie do swoich celów.
- **Rozpoznawanie typowych manipulacyjnych „wzorców”** i reagowanie na nie w sposób profesjonalny.
- **Techniki radzenia sobie z manipulacjami** – sztuka przyjęcia kontroli i zachowanie „zimnej krwi”, jak wyznaczać granice, nie dając się ponieść emocjom? Skuteczne strategie obrony.
- **Zasada „rozmowy z empatią, ale nie na warunkach manipulantą”** – jak używać uważności, by nie dać się zmanipulować.

Zen w obsłudze trudnego klienta: zarządzanie własnymi emocjami

- **Rozpoznawanie własnych emocji i reakcji na trudne sytuacje** – świadomość emocji, umiejętność rozpoznania pierwszych sygnałów stresu w kontakcie z klientem, akceptacja emocji – jak zaakceptować frustrację i napięcie bez ich wyrażania.
- **Techniki oddechowe i relaksacyjne – jak utrzymać spokój w stresie** – ćwiczenia oddechowe, które natychmiast obniżają stres, techniki relaksacyjne – krótkie praktyki, które można stosować w miejscu pracy, „Oddech Zen” – skupienie i spokój w zaledwie kilka sekund.
- **Dystans emocjonalny – jak oddzielić emocje klienta od swoich własnych – praktyka „mentalnego dystansu”** – ćwiczenia, które pomagają zachować profesjonalizm, techniki dystansowania się od emocji klienta.
- **Utrzymanie pozytywnego tonu głosu i spokojnej mowy ciała** – znaczenie tonu głosu i mowy ciała w kontakcie z klientem.
- **Mindfulness w obsłudze klienta – szybkie techniki uważności** – proste techniki uważnościowe do szybkiego uspokojenia umysłu na stanowisku pracy.
- **Zamiana trudnych sytuacji w okazje do nauki** – jak patrzeć na trudne sytuacje jako na okazje do rozwoju, techniki przekształcania kryzysu w doświadczenie do wyciągania wniosków.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-część I-wykład	Trenet Effectu	20-11-2025	08:30	10:15	01:45
2 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-przerwa	Trenet Effectu	20-11-2025	10:15	10:30	00:15
3 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-część II-wykład	Trenet Effectu	20-11-2025	10:30	12:30	02:00
4 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-przerwa	Trenet Effectu	20-11-2025	12:30	12:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-część III-wykład	Trenet Effectu	20-11-2025	12:45	13:45	01:00
6 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-przerwa	Trenet Effectu	20-11-2025	13:45	14:30	00:45
7 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-część IV-wykład	Trenet Effectu	20-11-2025	14:30	16:15	01:45
8 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-część I-wykład	Trenet Effectu	21-11-2025	09:00	10:30	01:30
9 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-przerwa	Trenet Effectu	21-11-2025	10:30	10:45	00:15
10 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach-część II-wykład	Trenet Effectu	21-11-2025	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 11 Obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach- WALIDACJA-test	Trenet Effectu	21-11-2025	12:15	12:30	00:15

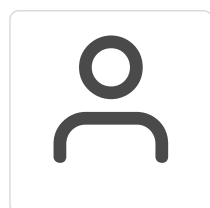
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 966,77 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 599,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	245,85 PLN
Koszt osobogodziny netto	199,88 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trenet Effectu

Doświadczony trener obsługi klienta z bogatą praktyką rekomendowany przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne rekomendacja trenera I i II stopnia PTP (licencja trenera nr 170). Doradca biznesowy, coach, inspirator rozwoju osobistego menedżerów polskich i zagranicznych przedsiębiorstw. Pełni funkcję menedżera ds. szkoleń w Katowickiej Strefie Ekonomicznej S.A. Swoją karierę trenerską zaczynała na początku lat 90-tych prowadząc treningi i seminaria z asertywności pod okiem doświadczonych superwizorów PTP. Należała do grona osób zaangażowanych w poszukiwanie zastosowania metodologii treningu asertywności w biznesie w ramach prac Stowarzyszenia Trenerów Asertywności.

Specjalizuje się w treningach asertywności, asertywność w pracy, jak być asertywnym, asertywność na co dzień, asertywna komunikacja, asertywny kupiec, asertywność menedżera.

Wykładowca w Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach (studia podyplomowe: „Psychologia menedżerska”, „Trener i menedżer szkoleń”), Warszawskiej Wyższej Szkole Informatyki (studia podyplomowe: „Zarządzanie projektem”).

Specjalizuje się w obszarze zarządzania i rozwoju potencjału kadry menedżerskiej ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorstw produkcyjnych.

Ukończyła prestiżową szkołę coachów prowadzoną przez Erickson College International „The Art and Science of Coaching”, aktualnie w trakcie certyfikacji ICF.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie papierowej

Informacje dodatkowe

Cena szkolenia zawiera: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe i pomocnicze, konsultacje indywidualne z wykładowcą, certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych, dwa lunche, przerwy kawowe, opłatę parkingową.

Adres

ul. Zdrojowa 3
43-450 Ustron
woj. śląskie

SPA&Wellness Hotel Diament**** – komfortowy hotel, położony w uzdrowskiej części Ustronia. Do dyspozycji Gości Centrum Wellness (basen z przeciwprądem, wodospad basenowy, jacuzzi, sauna sucha), basen. Możliwe jest zakwaterowanie w hotelu na dzień przed rozpoczęciem szkolenia od godziny 16:00 bez dodatkowych opłat. Kolacja w tym dniu w godz. 19:00 – 21:00.

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689