

SERVICE PM

SERVICE PM
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

517 ocen

Szkolenie Zintegrowany model rozwoju kompetencji obsługowych z elementami AI i psychologii relacji – program zwiększania skuteczności zespołów front-line (cz. I)

Numer usługi 2025/07/30/38256/2912506

3 997,50 PLN brutto

3 250,00 PLN netto

222,08 PLN brutto/h

180,56 PLN netto/h

📍 Szczecin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 23.09.2025 do 25.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Pracownicy działów obsługi klienta, recepcji, BOK, sekretariatów i biur technicznych – wszystkie osoby mające regularny kontakt z klientem zewnętrznym i wewnętrznym.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	22-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy nauczą się skuteczniej pracować z klientami o różnych potrzebach i postawach, reagować z empatią i spokojem na sytuacje trudne, budować mikro-zaufanie, chronić granice i regulować emocje. Program zwiększa skuteczność komunikacji, odporność psychiczną oraz wpływa na jakość relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Znajomość typów klientów według DISC, zrozumienie mechanizmów stresu i napięć relacyjnych, wiedza o mikronawykach chroniących przed wypaleniem, dobieranie stylu komunikacji do typu klienta, stosowanie gotowych formuł językowych w sytuacjach napięcia, asertywne reagowanie i zamykanie trudnych rozmów, regulacja emocji i separowanie siebie od problemu klienta, większa odporność emocjonalna w kontakcie z klientem, większa świadomość swoich granic i potrzeby regeneracji, umiejętność pracy z wyzwaniami relacyjnymi bez utraty profesjonalizmu	Uczestnik potrafi: wymienić podstawowe typy klientów, według modelu DISC, wyjaśnić mechanizm powstawania stresu, wskazać mikronawyki wspierające odporność psychiczną, dobrać styl komunikacji do klienta, sformułować adekwatną i asertywną odpowiedź w trudnej sytuacji, zastosować technikę samoregulacji emocjonalnej, zakończyć rozmowę z trudnym klientem, nazwać i rozpoznawać swoje granice, deklaruje gotowość do stosowania technik regeneracyjnych, utrzymać profesjonalną postawę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Analiza dowodów i deklaracji

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

Usługa realizowana w 18 godzinach zegarowych. Zajęcia prowadzone w małych grupach, max 8 osobowe. Sala szkoleniowa wyposażona w rzutnik, laptop, ekran. Warunki niezbędne do pozytywnego zaliczenia szkolenia: 100% frekwencji, zaliczenie wszystkich ćwiczeń.

1. Rozgrzść klienta w 5 minut – styl DISC w obsłudze klienta

- poznanie czterech podstawowych stylów DISC

- jak rozpoznać typ klienta i dopasować komunikację

- co drażni, a co buduje zaufanie u poszczególnych typów

2. Relacja zamiast frustracji – jak rozumieć zachowania klientów

- co klient pokazuje, a czego nie mówi wprost
 - projekcje, triggery i nadmierna odpowiedzialność
 - oddzielanie siebie od problemu klienta
3. Trudny klient – jak reagować, gdy ktoś przesadza
- typowe schematy (agresor, kontroler, ofiara)
 - asertywna interwencja krok po kroku
 - reagowanie na manipulację i eskalację

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Rozgryź klienta w 5 minut – styl DISC w obsłudze klienta	Katarzyna Lewandowska	23-09-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 13 Poznanie czterech podstawowych stylów DISC	Katarzyna Lewandowska	23-09-2025	10:30	12:00	01:30
3 z 13 Jak rozpoznać typ klienta i dopasować komunikację	Katarzyna Lewandowska	23-09-2025	12:00	13:30	01:30
4 z 13 Co drażni, a co buduje zaufanie u poszczególnych typów	Katarzyna Lewandowska	23-09-2025	13:30	15:00	01:30
5 z 13 Relacja zamiast frustracji – jak rozumieć zachowania klientów	Katarzyna Lewandowska	14-10-2025	09:00	10:30	01:30
6 z 13 Co klient pokazuje, a czego nie mówi wprost	Katarzyna Lewandowska	14-10-2025	10:30	12:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 13 Projekcje, trigger i nadmierna odpowiedzialność	Katarzyna Lewandowska	14-10-2025	12:00	13:30	01:30
8 z 13 Oddzielanie siebie od problemu klienta	Katarzyna Lewandowska	14-10-2025	13:30	15:00	01:30
9 z 13 Trudny klient – jak reagować, gdy ktoś przesadza	Katarzyna Lewandowska	25-11-2025	09:00	10:30	01:30
10 z 13 Typowe schematy (agresor, kontroler, ofiara)	Katarzyna Lewandowska	25-11-2025	10:30	12:00	01:30
11 z 13 Asertywna interwencja krok po kroku	Katarzyna Lewandowska	25-11-2025	12:00	13:00	01:00
12 z 13 Reagowanie na manipulację i eskalację	Katarzyna Lewandowska	25-11-2025	13:00	14:00	01:00
13 z 13 Walidacja usługi	-	25-11-2025	14:00	15:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 997,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	222,08 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,56 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Lewandowska

Dyplomowany trener biznesu, akredytowany coach ICF na poziomie ACC, absolwentka zarządzania i marketingu oraz studiów podyplomowych z zakresu psychologii i kompetencji trenerskich

Krótki opis doświadczeń biznesowych i coachingowych

Coach biznesu (5 lat), szkoleniowiec (10 lat), z ponad 20-letnim doświadczeniem w biznesie, ekspert w zakresie sprzedaży (zarówno towarów i usług, jak i idei w procesie zarządzania). Handlowiec regularnie zdobywający nagrody za efekty biznesowe. Regionalny menadżer w dużej warszawskiej korporacji, odpowiadający m.in. za projekty szkoleniowo-rozwojowe na terenie ¼ Polski. Wykładowca w Zachodniopomorskiej Szkole Biznesu.

Doświadczenie zawodowe:

Od 2015 r. właściciel marki szkoleniowej Dobre Pytanie

2012 – 2015 – AVIVA Sp. z o.o. Regionalny Koordynator ds. szkoleń oraz coach i trener wewnętrzny

1998 – 2002 – COMMERCIAL UNION Agent ubezpieczeniowy a następnie Unit Manager (Tytuł Gwiazdy Roku dla najlepszego debiutu sprzedającego. Przez wszystkie lata najlepszy wynik sprzedaży w regionie)

Specjalizacja

Specjalizuje się w kompetencjach sprzedażowych i menadżerskich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowy w postaci prezentacji multimedialnych oraz skryptów.

Adres

ul. Żyzna 17

71-220 Szczecin

woj. zachodniopomorskie

Siedziba firmy Stylus.

Kontakt



Marcin Rabczyński

E-mail marcin@servicepm.pl

Telefon (+48) 503 191 740